

SUGARCRM

Sugar Open Source

A partir du pack

French SugarCRM Open Source
Version 4.2

Guide Utilisateur

Version 1.0.4



Avant-propos

Au cours de votre lecture, vous rencontrerez les icônes suivantes :

Astuce

Propose des astuces pratiques.

Attention

Met l'accent sur un point important, qu'il ne faut négliger à aucun prix.

Info

Informations supplémentaires relatives au sujet traité.

Conseil

Vous recommande une technique ou une marche à suivre.

Nous contacter

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- Par e-mail : contact@3acrm.com
- Par téléphone : +33 (0)3.91.80.18.18
- Par fax : +33 (0)3.91.80.18.28
- Par Internet : http://www.3acrm.com



Sommaire







Chapitre 1

Qu'est-ce que la Gestion de la Relation Client ?



1.1. Contexte

Le client est généralement la principale source de revenus pour les entreprises. Or, avec le changement de l'économie dû notamment à l'intégration des nouvelles technologies dans les relations client-entreprise, la concurrence devient de plus en plus serrée et les clients peuvent ainsi désormais se permettre de choisir leur fournisseur ou d'en changer par un simple clic. Les critères de choix des clients sont notamment des critères financiers, de réactivité de l'entreprise mais également des critères purement affectifs (besoin de reconnaissance, besoin d'être écoutés, etc.). Ainsi dans un monde de plus en plus concurrentiel, les entreprises souhaitant augmenter leurs bénéfices ont plusieurs alternatives :

- ► Augmenter la marge sur chaque client,
- ► Augmenter le nombre de clients,
- ► Augmenter le cycle de vie du client, c'est-à-dire le fidéliser.

Les nouvelles technologies permettent aux entreprises de mieux connaître leur clientèle et de gagner leur fidélité en utilisant les informations les concernant de manière à mieux cerner leurs besoins et donc à mieux y répondre.

Ainsi il s'est avéré que fidéliser un client coûtait 5 fois moins cher que d'en prospecter de nouveaux. C'est la raison pour laquelle un grand nombre d'entreprises orientent leur stratégie autour des services proposés à leurs clients.

1.2. Qu’est-ce que la Gestion de la Relation Client ?

La Gestion de la Relation Client (GRC ou, en anglais, Customer Relationship Management ou CRM) vise à proposer des solutions technologiques permettant de renforcer la communication entre l'entreprise et ses clients afin d'améliorer la relation avec la clientèle en automatisant les différentes composantes de la relation client :

- ► **L'avant-vente** : il s'agit du marketing, consistant à étudier le marché, c'est-à-dire les besoins des clients et à démarcher les prospects. L'analyse des informations collectées sur le client permet à l'entreprise de revoir sa gamme de



produits afin de répondre plus précisément à ses attentes. L'*Enterprise Marketing Automation* (**EMA**) consiste ainsi à automatiser les campagnes marketing.

► **Les ventes** : L'Automatisation des Forces de Ventes (*Sales Forces Automation*, **SFA**), consiste à fournir des outils de pilotage aux commerciaux afin de les assister dans leurs démarches de prospection (gestion des prises de contact, des rendez-vous, des relances, mais aussi aide à l'élaboration de propositions commerciales, etc.).

► **La gestion du service clientèle** : le client aime se sentir connu et reconnu de l'entreprise et ne supporte pas devoir récapituler, à chaque prise de contact, l'historique de sa relation à l'entreprise.

► **L'après-vente**, consistant à fournir une assistance au client notamment via la mise en place de centres d'appel (appelés généralement *Call centers*, *Help Desk* ou *Hot-Line*) et via la mise en ligne d'informations de support technique.

D'après *Comment ça marche ?*

Attention

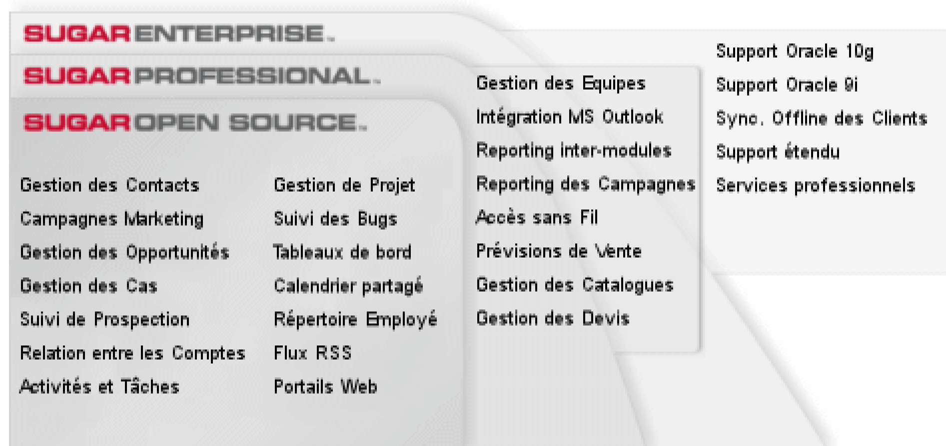
L'objet de la GRC est d'être plus à l'écoute du client afin de répondre à ses besoins et de le fidéliser.
Il est par conséquent fondamental de tenir à jour les données dans votre solution CRM.

1.3. SugarCRM et la Gestion de la Relation Client ?

Entièrement basée sur des technologies Open Source (LAMP ou WAMP – Linux ou Windows, Apache (Serveur d'Application), MySQL (Base de données) et PHP (Langage de programmation)), **SugarCRM** intègre notamment les modules de Gestion des Forces de Vente (SFA), d'Automatisation du marketing (EMA) et de Gestion du service client.
Il existe 3 versions de **SugarCRM** : Open Source, Professional et Enterprise.



En fonction de votre version, du paramétrage réalisé par votre administrateur et de l'ajout éventuel de fonctionnalités supplémentaires, votre solution CRM **SugarCRM** vous permettra :



Ce manuel d'utilisation de **SugarCRM** ne porte que sur la version Open Source de **Sugar**. Il va vous apprendre, de manière très méthodique et détaillée, à utiliser les différentes fonctionnalités de votre solution CRM.

Info

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- Par e-mail : contact@3acrm.com
- Par téléphone : +33 (0)3.91.80.18.18
- Par fax : +33 (0)3.91.80.18.28



Chapitre 2

Premiers pas sur Sugar Open Source



2.1. Se connecter à Sugar

Pour pouvoir vous connecter à **Sugar** et retrouver les informations vous concernant, vous devez vous identifier.

Pour ce faire :

1. Lancez votre navigateur Internet (Internet Explorer ou Mozilla Firefox)
2. Dans le champ **Adresse** de votre navigateur (①), tapez l'adresse de votre CRM puis cliquez sur le bouton **OK** (②)ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier.

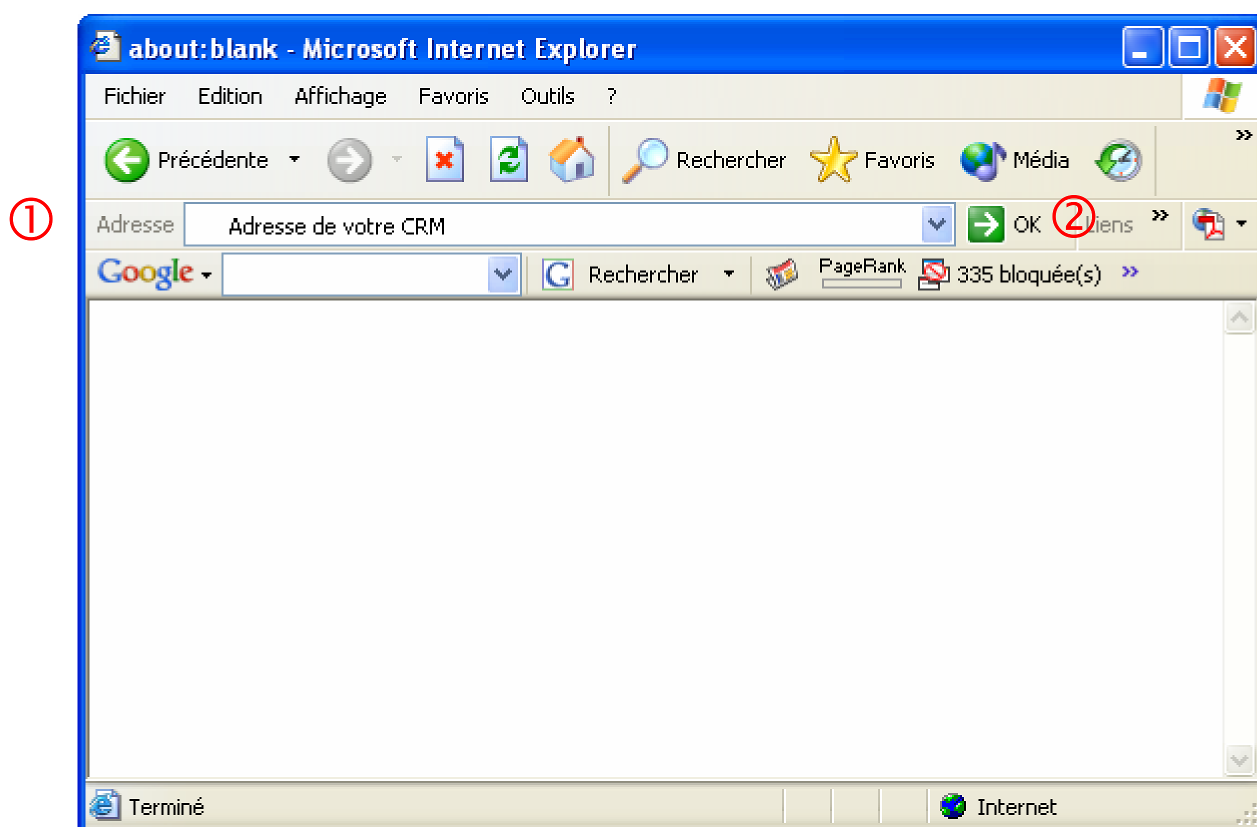


Figure 2.1

3. Vous obtenez alors une page du type de la Figure 2.2 (page suivante)
4. Remplissez les champs **Nom d'Utilisateur** (cf. Figure 2.2 – page 11 – ③) et **Mot de passe** (cf. Figure 2.2 – page 11 – ④) avec les données fournies par l'administrateur de **Sugar**.

Info

Lorsque vous allez entrer votre mot de passe, celui-ci n'apparaîtra pas en clair mais sera remplacé par des * ou des ●. Cela est normal : c'est une sécurité.

Bienvenue sur
SUGAR OPEN SOURCE

Merci de bien vouloir entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Nom d'Utilisateur : admin ③
Mot de Passe ④
S'identifier ⑤
Options
Thème : Sugar Classic
Langue : Français

Figure 2.2

5. Cliquez sur le bouton **S'identifier** (⑤)
6. Si votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont corrects, vous accèderez à la page d'accueil de **Sugar**.

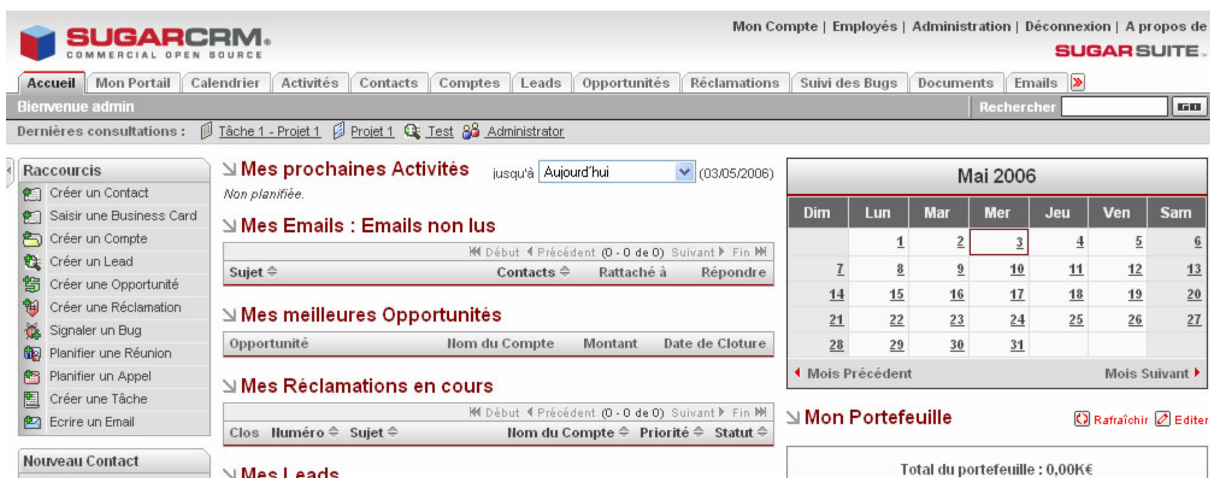


Figure 2.3 : Exemple de page d'accueil



2.2. L'interface de Sugar

Attention

L'interface de **Sugar**, l'ordre des onglets, la présentation des pages, etc. dépend de la configuration de **Sugar** faite par l'administrateur de **Sugar**.
Il est donc fort probable que les captures d'écran qui suivent diffèrent de votre interface. Cependant, l'organisation générale de votre interface est similaire à celle décrite ci-après.

2.2.1. Interface générale

L'interface de **Sugar** est somme toute assez classique (cf. Figures 2.6 et 2.7 – page 13) :

- ► La **barre d'onglets** (①) permettant de naviguer dans les différentes sections de Sugar.
- ► Le **menu latéral gauche** (②) comprenant des actions spécifiques en rapport avec la section dans laquelle vous vous trouvez.
- ► La **partie centrale** (③) dans laquelle vous trouvez l'ensemble des informations concernant la section ou dans laquelle vous travaillerez pour créer une nouvelle fiche (client, compte, opportunité, etc.)

2.2.2. La barre d'onglets



Figure 2.4

Sugar a classé ses sections sous forme d'onglets. En cliquant sur un onglet, vous accédez à l'ensemble des fonctionnalités associées à la section.
L'onglet actif, c'est-à-dire correspondant à la section dans laquelle vous vous trouvez, est marqué d'un trait rouge. Ainsi, dans la Figure 2.4, vous vous trouvez dans la section **Contacts**.

Info

Il se peut que certains onglets soient cachés (manque de place, fonctionnalités moins utilisées que les autres, etc.)
Dans ce cas, vous trouverez l'icône » (④) à la fin de la liste des onglets.

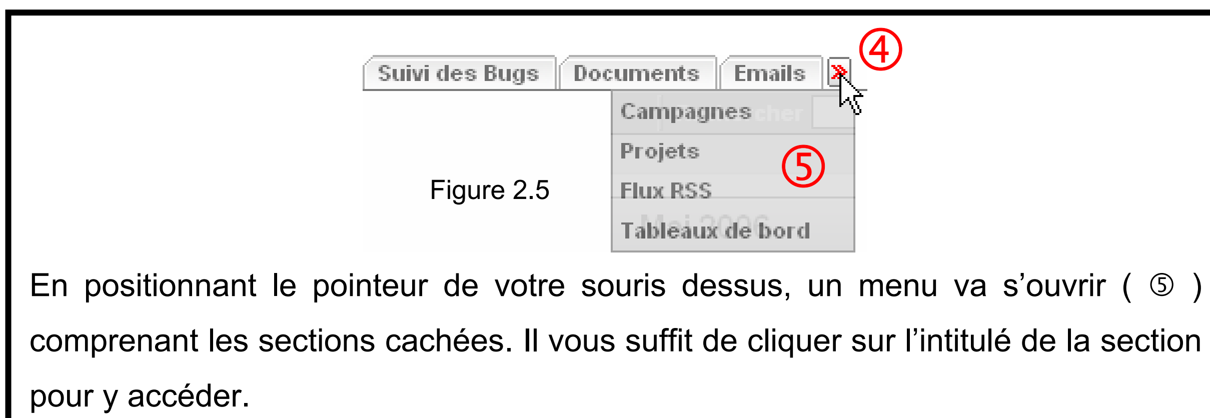


Figure 2.5

En positionnant le pointeur de votre souris dessus, un menu va s'ouvrir (⑤) comprenant les sections cachées. Il vous suffit de cliquer sur l'intitulé de la section pour y accéder.

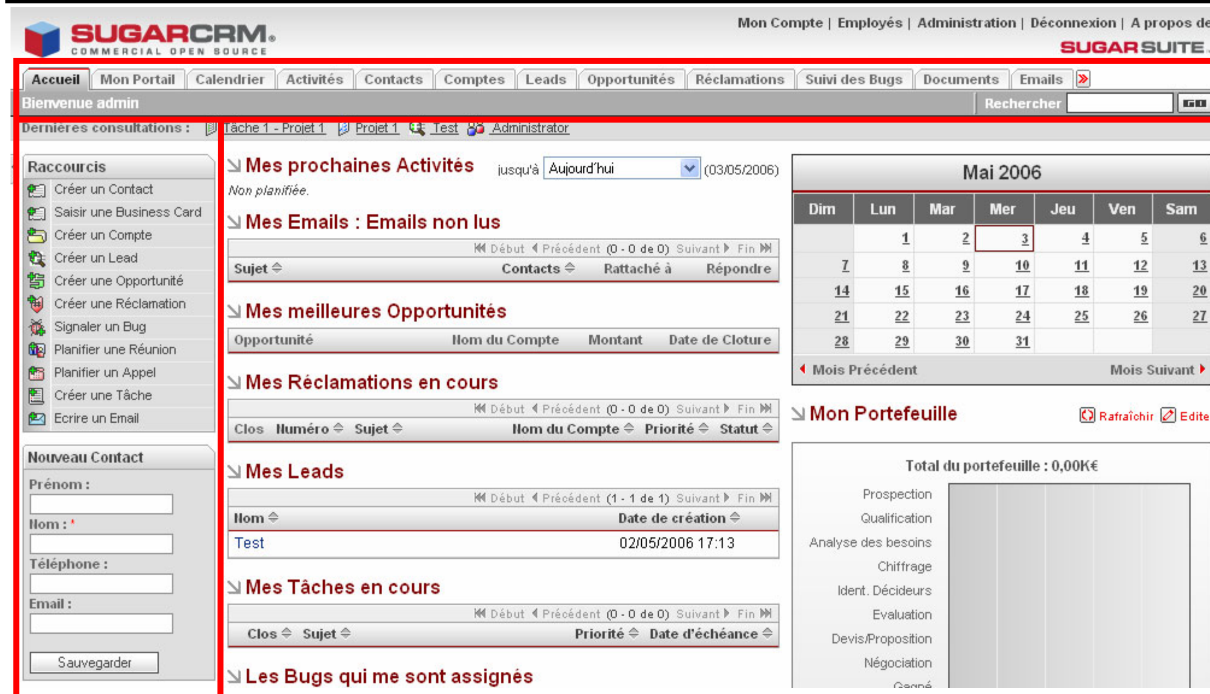


Figure 2.6 : Page d'accueil

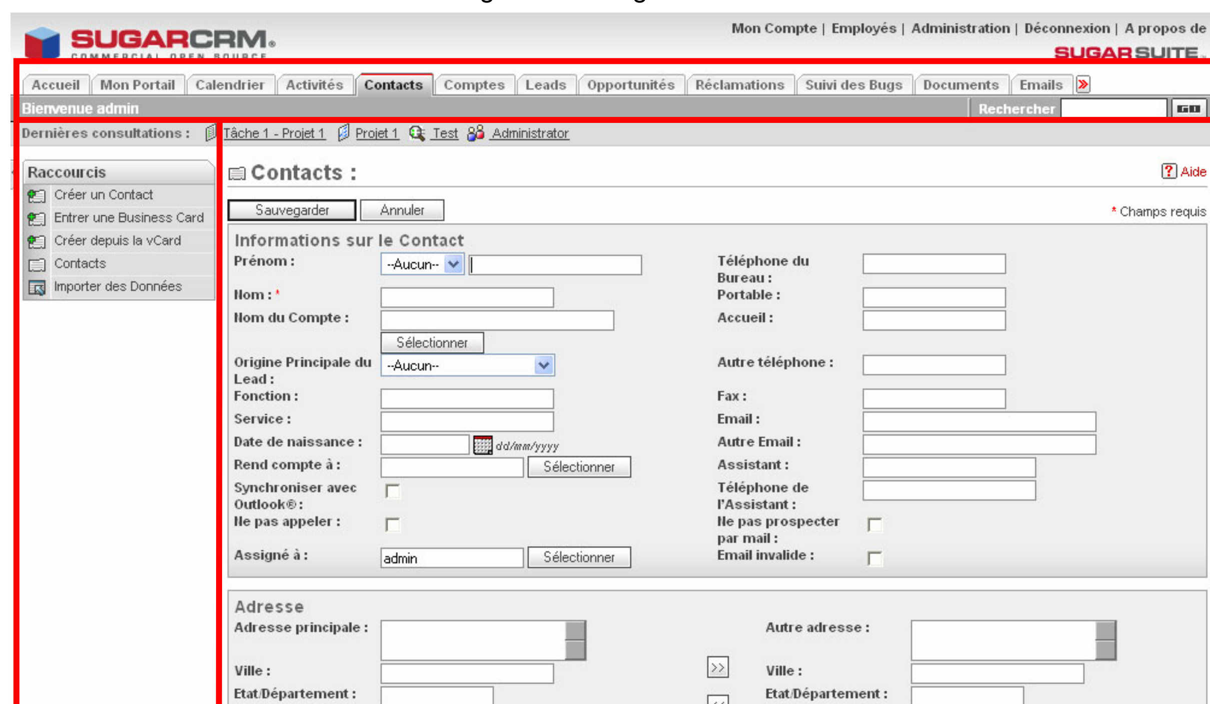


Figure 2.7 : Formulaire d'ajout d'un contact



Voyons succinctement à quoi correspond chaque onglet. Nous reviendrons sur chaque onglet plus en détail dans les chapitres suivants.

- **Accueil** : Permet d'accéder à la page d'accueil
- **Mon Portail** : Comprend les sites Internet que vous avez sélectionnés
- **Calendrier** : Comprend un calendrier personnel et un calendrier partagé dans lesquels vous retrouverez vos tâches à exécuter, vos réunions, etc.
- **Activités** : Vous permet de planifier des activités à faire : tâches, appels à passer, réponse à un e-mail, etc.
- **Contacts** : Permet de gérer vos contacts
- **Comptes** : Permet de gérer vos comptes (ensemble de contacts)
- **Leads** : Permet de gérer vos leads / prospects
- **Opportunités** : Permet de gérer vos opportunités
- **Réclamations** : Permet de gérer les réclamations des clients / contacts
- **Suivi des Bugs** : Permet de signaler un problème avec **Sugar** à l'administrateur de **Sugar** et de voir la solution / réponse qu'il y a apportée
- **Documents** : Permet de gérer vos documents et pièces jointes
- **Emails** : Permet de gérer vos e-mails (envoi, réception, classement, etc.)
- **Campagnes** : Permet de gérer vos campagnes marketing
- **Projets** : Permet de gérer vos projets
- **Flux RSS** : Permet de créer et de visualiser vos flux RSS
- **Tableaux de bord** : Permet de visualiser différents tableaux de bord récapitulatifs de votre activité et de l'activité de votre entreprise.

2.3. Modifier votre mot de passe

Pour modifier votre mot de passe :

1. Dans l'entête de la page, à droite, cliquez sur **Mon compte** (①).



Figure 2.8

2. Vous accédez alors à une page comprenant l'ensemble des données personnelles vous concernant.

Utilisateurs : Administrator (admin) — Imprimer Aide

⑦ Editer | Changer le Mot de Passe ② | Dupliquer — Réinitialiser les Préférences par Défaut

Nom :	Administrator	Nom d'Utilisateur :	admin
Statut :	Actif		

Paramètres Utilisateur

Administrateur :	☑	Donner les droits d'administrateur à cet utilisateur
Utilisateur de Groupe :	☐	Agit comme un Utilisateur de Groupe. L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur est uniquement utilisé pour l'affectation d'éléments à un groupe par l'intermédiaire des fonctionnalités d'Email Entrant.
Utilisateur du Portail uniquement :	☐	L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur ne peut qu'accéder aux services du Portail, ce que ne peut pas faire un utilisateur normal.
Notification d'Affectation :	☑	Recevoir un email de notification quand un enregistrement m'est assigné.
Format des Dates :	23/12/2006	Sélectionner le format d'affichage des Dates
Format des Heures :	23:00	Sélectionner le format d'affichage des Heures
Fuseau Horaire :	Europe/Paris (GMT+1) (+DST)	
Montrer le Quadrillage :	☐	Montrer le Quadrillage de Contrôle sur les vues détaillées
Devise :	EUR €	Sélectionner la Devise par défaut
Séparateur des Milliers		Caractère de Séparation des Milliers
Symbole décimal	,	Caractère utilisé pour la virgule décimale

Figure 2.9

3. Cliquez sur le bouton **Changer le mot de passe** (②)
4. La fenêtre suivante s'ouvre.

SugarCRM - CRM Commercial Open...

Changer le Mot de Passe

Nouveau Mot de Passe : ③

Confirmation : ④

⑤ Sauvegarder | Annuler

Figure 2.10

5. Complétez les différents champs :

   ► **Nouveau Mot de Passe** (③) : Entrez le nouveau mot de passe que vous voulez dorénavant utiliser.

   ► **Confirmation** (④) : Entrez de nouveau votre nouveau mot de passe.

6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑤).
7. Votre mot de passe est modifié.



2.4. Mettre à jour vos données personnelles

Attention

Soyez sûr(e) de vous lorsque vous mettez à jour vos données car tout mauvais paramétrage de vos données personnelles pourrait bloquer une partie des fonctionnalités vous concernant (e-mail, etc.).
Nous vous conseillons de ne mettre à jour que les parties **Paramètres Utilisateur**, **Informations sur l'Utilisateur** et éventuellement **Affichage des onglets**.
Les autres sections demandent des connaissances techniques : nous vous conseillons de faire appel à l'administrateur de **Sugar** si vous devez mettre à jour les données des autres sections.

Pour mettre à jour vos données personnelles :

1. Dans l'entête de la page, à droite, cliquez sur **Mon compte** (cf. Figure 2.8 – page 15 – ①).
2. Vous accédez alors à une page comprenant l'ensemble des données personnelles vous concernant.
3. Cliquez sur le bouton **Editer** (cf. Figure 2.9 – page 15 – ⑦)
4. Vous pouvez alors mettre à jour vos données personnelles. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

2.5. Se déconnecter

Lorsque vous avez terminé de travailler sur **Sugar**, vous pouvez vous déconnecter. Pour ce faire :

1. Dans l'entête de la page, à droite, cliquez sur **Déconnexion** (①).



Figure 2.11

2. Vous revenez alors à la page d'identification de **Sugar** (cf. Figure 2.2 – page 11)



Chapitre 3

Contacts et Comptes



3.1. Différence entre contact et compte

Nous allons dans ce chapitre travailler sur les contacts et les comptes.

Un **contact** est une personne physique.

Un **compte** est une entité comme une société ou un groupe de personnes.

Un compte peut contenir plusieurs contacts ou plusieurs comptes.

Quant à un contact, il peut ou non appartenir à un compte.

Schématiquement, on peut représenter les fiches **Comptes** et **Contacts** de la manière suivante :

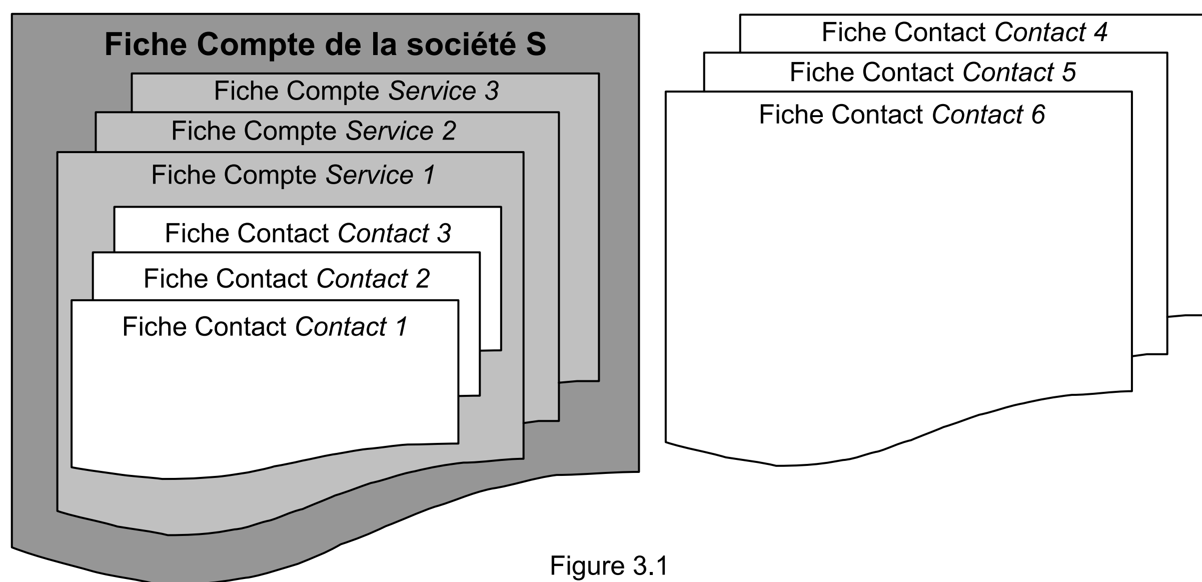


Figure 3.1

Explications : Le compte de la société S comprend 3 « sous-comptes » correspondant aux différents services de la société S. Le service 1 compte 3 contacts : Contact 1, Contact 2 et Contact3 . Les contacts 4 à 6 sont des contacts indépendants, non reliés à un compte en particulier.

3.2. Créer un nouveau compte

3.2.1. Méthode générale

Pour créer un nouveau compte :

1. Cliquez sur l'onglet **Comptes** (①).
2. Dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Créer un Compte** (②).

Figure 3.2

3. Le formulaire de compte s'affiche dans la partie centrale.

Figure 3.3

4. Complétez les différents éléments du formulaire.

Attention

Vous devez obligatoirement donner un nom au compte (③).



Info

Le champ **Filiale/Dpt de** (④) permet de spécifier le compte auquel appartient le compte. Autrement dit, le compte que vous créez devient un sous-compte d'un autre compte.
C'est le cas par exemple des comptes *Service 1*, *Service 2* et *Service 3* dans la Figure 3.1 page 18 qui sont des sous-comptes du compte *Société S*.
Pour indiquer le compte dont est membre le compte que vous créez, tapez directement le nom du compte ou cliquez sur le bouton **Sélectionner** (⑤). Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le compte auquel vous voulez raccrocher le compte que vous créez.

Conseil

Même si cela n'est pas obligatoire, nous vous conseillons de toujours choisir l'activité et le type du compte (⑥) car cela est indispensable pour les tableaux de bord et les campagnes de marketing.

Astuce

Concernant la partie **Adresses** (⑦), si l'adresse de livraison est la même que l'adresse de facturation, remplissez l'adresse de facturation puis cliquez sur le bouton >> (⑧). L'adresse de facturation sera automatiquement copiée dans l'adresse de livraison.
Le bouton << (⑧) permet de copier l'adresse de livraison dans l'adresse de facturation.

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑨).
6. Vous accédez alors à la fiche du nouveau compte créé (cf. Figure 3.4 – page 21 – ici *Compte 2* – ⑩)

⑩ Comptes : Compte 2

Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir les changements Log

Nom du Compte :	Compte 2	Téléphone :	
Site Web :		Fax :	
Symbole du Ticker :		Autre Téléphone :	
Filiale/Dpt de :		Email :	
Nombre d'Employés :		Autre Email :	
Propriétaire :		Classement :	
Activité :		Code APE :	
Type :		Revenu annuel :	
		Dernière modification :	03/05/2006 01:14 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:14 par admin
Adresse de Facturation :	Copier...	Adresse de Livraison :	Copier...
Description :			

Figure 3.4

3.2.2. Méthode rapide

Il vous arrivera parfois d'être contacté par téléphone et de devoir créer une fiche Compte très rapidement (pour pouvoir par exemple créer dans la foulée un contact rattaché à ce compte). Vous n'aurez alors pas le temps de compléter au téléphone l'intégralité du compte ni à suivre la méthode complète de création d'un compte. Vous avez dans ce cas besoin d'une méthode de création rapide, dans laquelle vous n'indiquerez que le nom du compte et éventuellement un numéro de téléphone.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Comptes** (①).
2. Dans le menu latéral gauche, remplissez le cadre **Nouveau Compte** (②).

SUGARCRM COMMERCIAL OPEN SOURCE ①

Mon Compte | Employés | Administration | Déconnexion | A propos de

SUGARSUITE

Accueil | Mon Portail | Calendrier | Activités | Contacts | Comptes | Leads | Opportunités | Réclamations | Suivi des Bugs | Documents | Emails

Bienvenue admin — Rechercher

Dernières consultations : Administrator | Tâche 1 - Projet 1 | Projet 1 | Test

Raccourcis: Créer un Compte / Comptes / Importer des Données

② Nouveau Compte: Nom du Compte : * / Téléphone : / Site Web : http://

③ Sauvegarder

Comptes : Accueil — Imprimer Aide

Recherche de Comptes: Nom du Compte : | Ville : | Site Web : | Téléphone : | Rechercher | Effacer | Seulement mes éléments : | Avancé

Liste des Comptes: Exporter | Sélectionné : 0 | Début | Précédent (0 - 0 de 0) Suivant | Fin

Nom du Compte | Ville | Téléphone | Utilisateur

Tout Effacer

Mise à jour globale: Mettre à jour | Supprimer

Assigné à : Sélectionner | Type : --Aucun-- | Activité : --Aucun--

Figure 3.5

3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③).
4. Vous accédez alors à la fiche du nouveau compte créé (cf. Figure 3.4)

5. Il vous suffira de compléter la fiche ultérieurement (voir ci-après).

3.3. Gérer vos comptes

3.3.1. Accéder à un compte

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Comptes** (①), vous accédez à la liste des comptes qui ont été entrés par vous ou un autre utilisateur de **Sugar** (②).

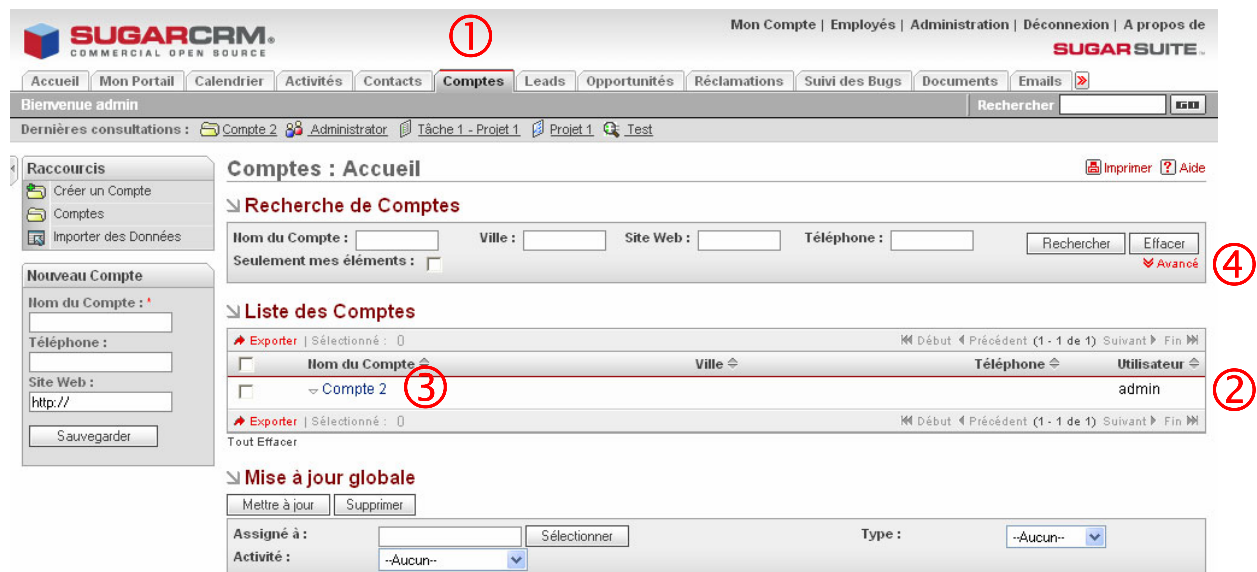


Figure 3.6

Pour accéder à la fiche d'un compte (cf. Figure 3.4 – page 21), cliquez simplement sur le nom du compte (③).

La fiche du compte comprendra, entre autres :

- ► La fiche récapitulative du compte
- ► Les listes des activités, des contacts, des opportunités, des leads, des réclamations, des bugs et des projets associés au compte.
- ► Etc.

3.3.2. Rechercher un compte

Si vous gérez plusieurs comptes, dont la liste s'affiche sur plusieurs pages, il est préférable d'utiliser le moteur de recherche de compte (④).

Pour ce faire :

1. Complétez le formulaire de recherche (un seul élément est nécessaire - ⑤).

Recherche de Comptes ⑥
⑤ Nom du Compte : Ville : Site Web : Téléphone : Rechercher Effacer
Seulement mes éléments : Avancé ⑦

Figure 3.7

2. Cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑥).
3. La liste des comptes répondant à votre recherche va s'afficher dans la zone **Liste des Comptes** (②).

Info

Le moteur de recherche ne permet, par défaut, que de faire des recherches par Nom du compte, ville, site Web ou Téléphone.

Si vous voulez faire une recherche par exemple sur un secteur d'activité ou sur un pays, cliquez sur le bouton **Avancé** (⑦).

Le moteur de recherche va alors s'étendre pour devenir :

Recherche de Comptes ⑧
Nom du Compte : Téléphone : Rechercher Effacer
Site Web : Email : Basique
Revenu annuel : Nombre d'Employés :
Activité : --Aucun-- Propriétaire :
Type : --Aucun-- Symbole du Ticker :
Classement : Code APE :
Adresse : Ville :
Etat/Département : Code Postal :
Assigné à : admin Pays :

Figure 3.8

Complétez les champs sur lesquels vous voulez faire une recherche puis cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑧).

3.3.3. Modifier ou supprimer un compte

Pour modifier un compte :

1. Allez sur la fiche du compte (cf. *Accéder à un compte* – page 22)



Comptes : Compte 2 Imprimer Aide

① Editer | Dupliquer | Supprimer ②

Voir les changements Log

Nom du Compte :	Compte 2	Téléphone :	
Site Web :		Fax :	
Symbole du Ticker :		Autre Téléphone :	
Filiale/Dpt de :		Email :	
Nombre d'Employés :		Autre Email :	
Propriétaire :		Classement :	
Activité :		Code APE :	
Type :		Revenu annuel :	
		Dernière modification :	03/05/2006 01:14 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:14 par admin
Adresse de Facturation :	Copier...	Adresse de Livraison :	Copier...
Description :			

Figure 3.9

2. Cliquez sur le bouton **Editer** (①) pour pouvoir modifier la fiche.

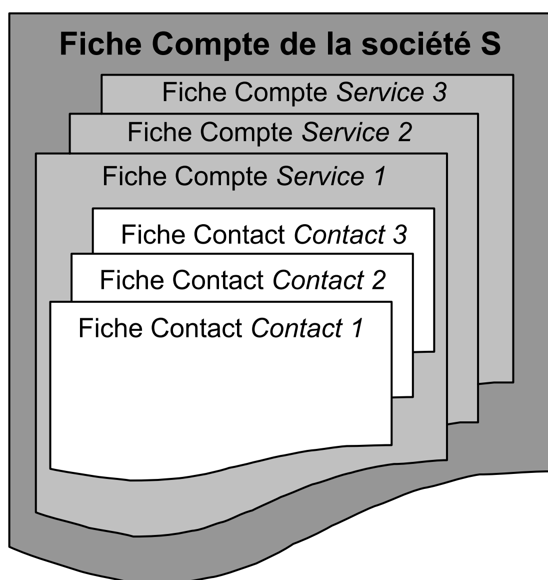
Pour supprimer un compte, suivez la même démarche que précédemment mais en cliquant sur le bouton **Supprimer** (②).

Info

Lorsque vous supprimez un compte, vous ne supprimez pas tous les comptes et contacts qui en font partie. Les comptes et contacts du compte supprimé ne sont alors simplement plus affectés à un compte.

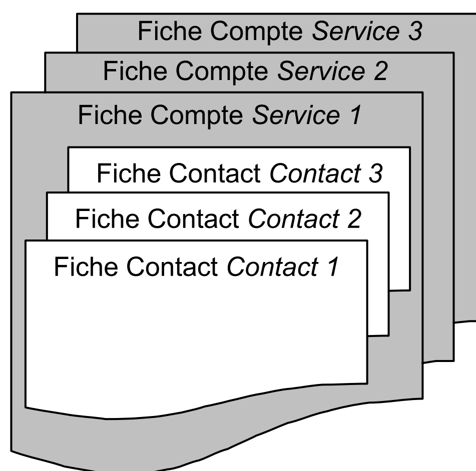
Exemple :

Avant suppression de la fiche du Compte de la société S



Les fiches Compte *Service 1 à 3* et les fiches *Contact 1 à 3* sont rattachés au compte de la société S

Après suppression de la fiche du Compte de la société S



Les fiches Compte *Service 1 à 3* et les fiches *Contact 1 à 3* ne sont plus rattachées à un compte général. Par contre, les fiches *Contact 1 à 3* restent rattachés à la fiche Compte *Service 1*.

3.4. Créer un nouveau contact

3.4.1. Méthode générale

Pour créer un nouveau contact :

1. Cliquez sur l'onglet **Contact** (①).
2. Dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Créer un Contact** (②).

Figure 3.10

3. Le formulaire de contact s'affiche dans la partie centrale.

Figure 3.11



4. Complétez les différents éléments du formulaire.

Attention

Vous devez obligatoirement donner un nom au contact (③).

Info

Le champ **Nom du Compte** (④) vous permet de spécifier le compte auquel appartient le contact.
C'est le cas par exemple des contacts *Contact 1*, *Contact 2* et *Contact 3* dans la Figure 3.1, page 18, qui font partie du compte *Service 1* du compte *Société S*.
Pour indiquer le compte dont est membre le contact que vous créez, tapez directement le nom du compte ou cliquez sur le bouton **Sélectionner** (⑤). Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le compte auquel vous voulez raccrocher le contact que vous créez.

Info

Le champ **Rend compte à** (④) vous permet de spécifier la personne à qui votre contact rend compte (supérieur hiérarchique, etc.). Il faut que cette personne soit présente dans **Sugar**.
Pour indiquer la personne à qui rend compte le contact que vous créez, cliquez sur le bouton **Sélectionner** (⑤). Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez la personne à qui votre nouveau contact rend compte.
Remarque : Si votre nouveau contact appartient à un compte, il n'est pas nécessaire que la personne à qui il rend compte fasse partie du même compte.

Astuce

Concernant la partie **Adresses** (⑦), si l'adresse principale est la même que l'adresse secondaire, remplissez l'adresse principale puis cliquez sur le bouton >> (⑧). L'adresse principale sera automatiquement copiée dans l'adresse secondaire.

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑨).
6. Vous accédez alors à la fiche du nouveau contact créé (ici *Contact 2* - ⑩)

⑩ Contacts : Contact 2 Imprimer Aide

Editer Dupliquer Supprimer

Voir les changements Log

Nom :	Contact 2 vCard	Téléphone du Bureau :	
		Portable :	
		Accueil :	
Nom du Compte :		Autre téléphone :	
Origine Principale du Lead :			
Fonction :		Fax :	
Service :		Email :	
Date de naissance :		Autre Email :	
Rend compte à :		Assistant :	
Synchroniser avec Outlook® :	☐	Téléphone de l'Assistant :	
Ne pas appeler :	☐	Ne pas prospecter par mail :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:22 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:22 par admin
Adresse principale :		Autre adresse :	
Description :			

Figure 3.12

3.4.2. Méthode rapide

Il vous arrivera parfois d'être contacté par téléphone et de devoir créer une fiche Contact très rapidement. Vous n'aurez alors pas le temps de compléter au téléphone l'intégralité de la fiche du contact ni à suivre la méthode générale de création d'un contact. Vous avez dans ce cas besoin d'une méthode de création rapide, dans laquelle vous n'indiquerez que le nom du contact et éventuellement son prénom, son numéro de téléphone et son e-mail.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Contacts** (①).
2. Dans le menu latéral gauche, remplissez le cadre **Nouveau contact** (cf. Figure 3.10 – page 25 – ❶).
3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 3.10 – page 25 – ❷).
4. Vous accédez alors à la fiche du nouveau compte créé (cf. Figure 3.12)
5. Il vous suffira de compléter la fiche ultérieurement (voir ci-après).



3.5. Gérer vos contacts

3.5.1. Accéder à un contact

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Contacts** (①), vous accédez à la liste des contacts que vous avez entrés (②).

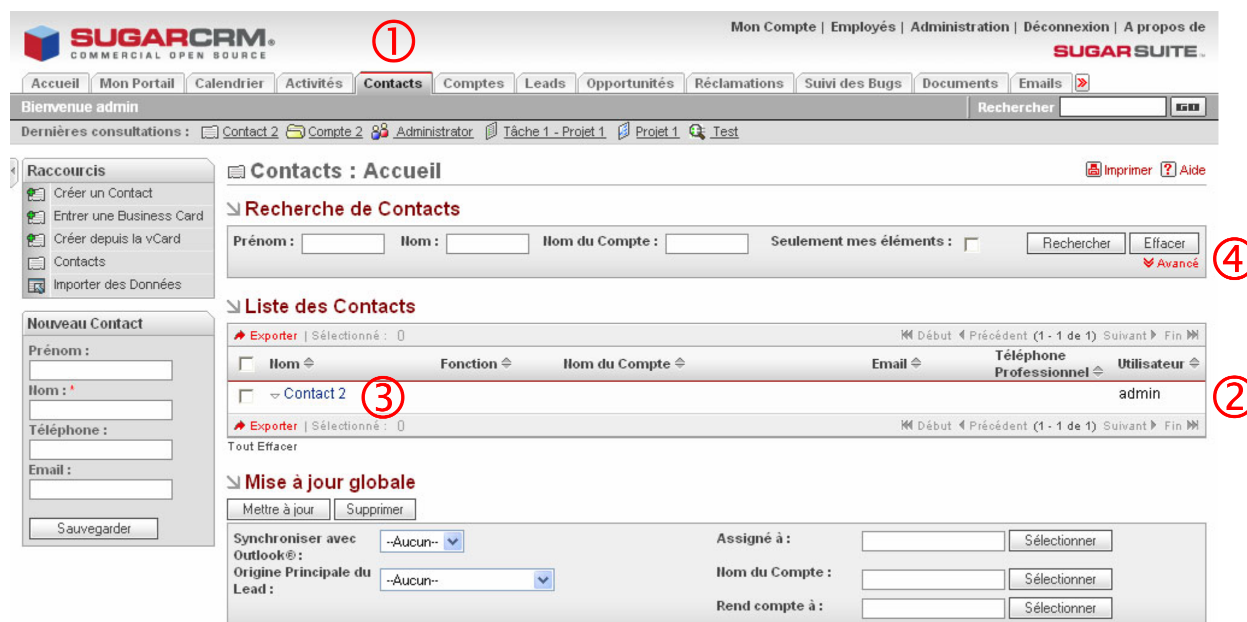


Figure 3.13

Pour accéder à la fiche d'un contact (cf. Figure 3.12 – page 27), cliquez simplement sur le nom du contact (③).

3.5.2. Rechercher un contact

Si vous gérez plusieurs contacts, dont la liste s'affiche sur plusieurs pages, il est préférable d'utiliser le moteur de recherche de contact (④).

Pour ce faire :

1. Complétez le formulaire de recherche (Au moins l'un des champs doit être rempli).



Figure 3.14

2. Cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑤).
3. La liste des contacts répondant à votre recherche va s'afficher dans la zone **Liste des Contacts** (②).

Info

Le moteur de recherche ne permet, par défaut, que de faire des recherches par Nom de famille, Prénom et Nom de compte.

Si vous voulez faire une recherche par exemple sur une ville ou sur un pays, cliquez sur le bouton **Avancé** (cf. Figure 3.14 – page 28 – ⑥).

Le moteur de recherche va alors s'étendre pour devenir :

Recherche de Contacts

Prénom :		Téléphone :		Rechercher ⑦ / Effacer / Basique
Nom :		Email :		
Nom du Compte :		Assistant :		
Origine Principale du Lead :	--Aucun--			
Ne pas appeler :	☐	Ne pas prospecter par mail :	☐	
Adresse :		Ville :		
Etat/Département :		Code Postal :		
Assigné à :	admin	Pays :		

Figure 3.15

Complétez les champs sur lesquels vous voulez faire une recherche puis cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑦).

3.5.3. Modifier ou supprimer un contact

Pour modifier un contact :

1. Allez sur la fiche du contact (cf. *Accéder à un contact* – page 28)

Contacts : Contact 2 — Imprimer | Aide

① Editer | Dupliquer | Supprimer ②

Voir les changements Log

Nom :	Contact 2 vCard	Téléphone du Bureau :	
		Portable :	
Nom du Compte :		Accueil :	
Origine Principale du Lead :		Autre téléphone :	
Fonction :		Fax :	
Service :		Email :	
Date de naissance :		Autre Email :	
Rend compte à :		Assistant :	
Synchroniser avec Outlook® :	☐	Téléphone de l'Assistant :	
Ne pas appeler :	☐	Ne pas prospecter par mail :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:22 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:22 par admin
Adresse principale :		Autre adresse :	
Description :			

Figure 3.16



2. Cliquez sur le bouton **Editer** (cf. Figure 3.16 – page 29 – ①) pour pouvoir modifier la fiche.

Pour supprimer un contact, suivez la même démarche que précédemment mais en cliquant sur le bouton **Supprimer** (cf. Figure 3.16 – page 29 – ②).



Chapitre 4

Leads



4.1. Qu'est-ce qu'un lead ?

4.1.1. Définition

Un lead est une sorte de prospect avec cependant quelques nuances.

On désignera par lead :

- ► Une personne que l'on a prospectée. En français, cela se traduirait par un prospect.
- ► Une personne qui vous a contacté en vue d'informations ou d'un catalogue.

Un lead n'est donc pas un contact mais peut le devenir.

4.1.2. Du lead au contact

Un lead deviendra un contact dès lors qu'une opportunité se présentera.

Par exemple si un lead vous contacte pour un devis, dès lors que vous ferez le devis, vous pourrez chiffrer l'affaire. Ce devis est une opportunité : votre lead devient un contact.

4.2. Créer un nouveau lead

4.2.1. Méthode générale

Pour créer un nouveau lead :

1. Cliquez sur l'onglet **Leads** (①).
2. Dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Créer un Lead** (②).

Figure 4.1

3. Le formulaire de lead s'affiche dans la partie centrale.

Leads : ? Aide

⑨ Sauvegarder | Annuler * Champs requis

Informations

Origine Principale :	--Aucun--	⑤ Statut :	--Aucun--
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :			
Prénom :	--Aucun--	Téléphone Professionnel :	
③ Nom : *		Portable :	
		Téléphone Personnel :	
④ Nom du Compte :		Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
⑥ Assigné à :	admin Sélectionner	Email invalide :	☐

Adresse

⑦ Adresse Principale :		⑧ >> <<	Adresse Secondaire :	
Ville :			Ville :	
Etat/Département :			Etat/Département :	
Code Postal :			Code Postal :	
Pays :			Pays :	

Figure 4.2

4. Complétez les différents éléments du formulaire.

Attention

Vous devez obligatoirement donner un nom au lead (③).

Info

Pour le nom du compte (④), vous pouvez :

- spécifier un compte existant
- spécifier le nom d'un nouveau compte
- ne spécifier aucun compte.

Conseil

Pour le statut (⑤), nous vous conseillons de toujours choisir **Assigné** car, par défaut, tout nouveau lead vous est assigné comme l'indique le champ **Assigné à** (⑥).

Astuce

Concernant la partie **Adresses** (cf. Figure 4.2 – page 33 – ⑦), si l'adresse principale est la même ou est proche de l'adresse alternative, remplissez l'adresse principale puis cliquez sur le bouton >> (cf. Figure 4.2 – page 33 – ⑧). L'adresse principale sera automatiquement copiée dans l'adresse alternative.

Le bouton << (cf. Figure 4.2 – page 33 – ⑧) permet de copier l'adresse alternative dans l'adresse principale.

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 4.2 – page 33 – ⑨).
6. Vous accédez alors à la fiche du nouveau lead créé (ici *Lead 1* - ⑩)

⑩ Leads : Lead 1 — Imprimer — Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer | Convertir en Contact

Voir les changements Log

Origine Principale :		Statut :	
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :			
		Téléphone Professionnel :	
Nom :	Lead 1 vCard	Portable :	
		Téléphone Personnel :	
Nom du Compte :		Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:33 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:33 par admin
Adresse Principale :		Adresse Secondaire :	
Description :			

Figure 4.3

4.2.2. Méthode rapide

Parfois, vous n'aurez pas le temps de créer un lead en utilisant la méthode générale. Vous créerez alors le lead selon la méthode rapide :

1. Cliquez sur l'onglet **Leads** (cf. Figure 4.1 – page 32– ①).
2. Dans le menu latéral gauche, remplissez le cadre **Nouveau lead** (cf. Figure 4.1 – page 32 – ❶).
3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 4.1 – page 32 – ❷).

4. Vous accédez alors à la fiche du nouveau lead créé (cf. Figure 4.3)
5. Il vous suffira de compléter la fiche ultérieurement (voir ci-après).

4.3. Gérer vos leads

4.3.1. Accéder à un lead

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Leads** (①), vous accédez à la liste des leads que vous avez entrés (②).

Figure 4.4

Pour accéder à la fiche d'un lead (cf. Figure 4.3 – page 35), cliquez simplement sur le nom du lead (③).

4.3.2. Rechercher un lead

Si vous gérez plusieurs leads, dont la liste s'affiche sur plusieurs pages, il est préférable d'utiliser le moteur de recherche de lead (④).

Pour ce faire :

1. Complétez le formulaire de recherche (Au moins l'un des champs doit être rempli).

Figure 4.5

2. Cliquez sur le bouton **Rechercher** (cf. Figure 4.5 – page 35 – ⑤).
3. La liste des leads répondant à votre recherche va s'afficher dans la zone **Liste des Leads** (cf. Figure 4.4 – page 35 – ②).

Info

Le moteur de recherche ne permet, par défaut, que de faire des recherches par Nom de famille, Prénom et l'origine du lead.

Si vous voulez faire une recherche par exemple sur une ville ou sur un compte, cliquez sur le bouton **Avancé** (cf. Figure 4.5 – page 35 – ⑥).

Le moteur de recherche va alors s'étendre pour devenir :

Recherche de Leads ⑦

Prénom : | Téléphone : | Rechercher | Effacer | Basique
Nom : | Email :
Nom du Compte :
Origine Principale : --Aucun-- | Statut : --Aucun--
Ne pas contacter par Téléphone : | Ne pas contacter par Email :
Adresse : | Ville :
Etat/Département : | Code Postal :
Assigné à : admin | Pays :

Figure 4.6

Complétez les champs sur lesquels vous voulez faire une recherche puis cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑦).

4.3.3. Modifier ou supprimer un lead

Pour modifier un lead :

1. Allez sur la fiche du lead (cf. *Accéder à un lead* – page 35)
2. Cliquez sur le bouton **Editer** (cf. Figure 4.7 – page 37 – ①) pour pouvoir modifier la fiche.

Pour supprimer un lead, suivez la même démarche que précédemment mais en cliquant sur le bouton **Supprimer** (cf. Figure 4.7 – page 37 – ②).



Leads : Lead 1 ②

Imprimer ? Aide

① Editer | Dupliquer | Supprimer | Convertir en Contact

Voir les changements Log

Origine Principale :		Statut :	
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :			
		Téléphone Professionnel :	
Nom :	Lead 1 vCard	Portable :	
		Téléphone Personnel :	
Nom du Compte :		Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:33 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:33 par admin
Adresse Principale :		Adresse Secondaire :	
Description :			

Figure 4.7

4.4. Convertir un lead en contact

Lorsque vous réussissez à convertir un lead en client, le lead devient dans **Sugar** un contact, associé ou non à un compte.

Un lead peut être associé ou non à un compte. Quand il est associé à un compte, ce compte peut être un compte déjà existant ou non.

Nous allons voir les 3 cas de conversion : lead sans compte, lead avec un compte existant et lead sans compte existant.

Info

Même après la conversion d'un lead en contact, le lead reste dans la liste des leads avec le statut **Converti** (①).

Exporter | Sélectionné : 0 — Début Précédent (1 - 4 de 4) Suivant Fin

☐	Nom	Statut	Nom du Compte	Email	Téléphone Professionnel	Utilisateur
☐	Lead 1	Assigné				admin
☐	Lead 2	① Converti	Compte 2			admin
☐	Lead 3	Assigné	Compte 2			admin
☐	Lead 4		Compte 3			admin

Exporter | Sélectionné : 0 — Début Précédent (1 - 4 de 4) Suivant Fin

Figure 4.8

Nous vous déconseillons de supprimer les leads convertis afin de conserver l'historique de votre relation avec le lead/contact, principe même de la GRC.

Attention

Si lors de la conversion, un message vous indique que le nom du lead/contact risque d'entraîner un doublon avec un autre contact, il convient alors de modifier le nom du lead/contact avant de procéder à la conversion du lead en contact.

4.4.1. Convertir un lead en contact sans compte

Pour convertir un lead en contact lorsque le lead n'est associé à aucun compte :

1. Accéder à la fiche du lead (cf. *Accéder à un lead* – page 35)

   Comme vous le constatez sur la Figure 4.9, le *Lead 1* n'est associé à aucun compte (①)
2. Pour le convertir en contact, cliquez sur le bouton **Convertir en Contact** (②)
3. Vous accédez alors à la Figure 4.10 page 39.
4. Modifiez le formulaire si nécessaire.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 4.10 – page 39 – ③).
6. Le *lead 1* est alors converti en contact (cf. Figure 4.11 – page 39)

Leads : Lead 1 ② Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer | Convertir en Contact

Voir les changements Log — Retour à la liste — Début Précédent (1 de 3) Suivant Fin

Origine Principale :		Statut :	
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :			
		Téléphone Professionnel :	
Nom :	Lead 1 vCard	Portable :	
		Téléphone Personnel :	
Nom du Compte :	①	Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:46 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:33 par admin
Adresse Principale :		Adresse Secondaire :	
Description :			

Figure 4.9



Leads : Convertir en Contact Imprimer Aide

Créer un Contact

Prénom : --Aucun-- | Nom : * Lead 1 | Fonction : | Service :

Adresse principale :

Ville : | Etat/Département : | Code Postal : | Pays :

Téléphone du Bureau : | Portable : | Fax : | Accueil :

Email : | Autre Email : | Autre téléphone : | Origine Principale du Lead : --Aucun--

Description :

Créer une Note

Enregistrements rattachés

Sélectionner un Compte [Sélectionner] [Effacer]

Ou

- Créer un Compte
- Créer une Opportunité
- Planifier un Rendez-vous

③ [Sauvegarder]

Figure 4.10

Leads : Convertir en Contact Imprimer Aide

- Créer un nouveau Contact - Lead 1

Retour aux Leads

Figure 4.11

4.4.2. Ajouter un compte à un lead lors de la conversion en contact

Il se peut que vous vouliez associer un lead à un compte lors de la conversion du lead en contact.

Pour ce faire, suivez la procédure de *conversion d'un lead en contact sans compte* (cf. page 38) jusqu'au point 4, puis :

5. Si vous voulez rattacher le lead/contact à un compte existant, cliquez sur le bouton **Sélectionner** (cf Figure 4.12 – page 40 – ①) puis sélectionnez le nom du compte.

   Si vous voulez rattacher le lead/contact à un nouveau compte à créer, cochez la case **Créer un Compte** (cf Figure 4.12 – page 40 – ②) puis complétez les informations demandées.

6. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③).
7. Le *lead 1* est alors converti en contact (cf. Figure 4.11 – page 39)

Leads : Convertir en Contact
Imprimer Aide

Créer un Contact

Prénom : --Aucun--
Nom : * Lead 1
Fonction :
Service :
Adresse principale :
Ville :
Etat/Département :
Code Postal :
Pays :
Téléphone du Bureau :
Portable :
Fax :
Accueil :
Email :
Autre Email :
Autre téléphone :
Origine Principale du Lead : --Aucun--
Description :
Créer une Note

Enregistrements rattachés

① Sélectionner un Compte Sélectionner Effacer
Ou
② Créer un Compte
Créer une Opportunité
Planifier un Rendez-vous

③ Sauvegarder

Figure 4.12

4.4.3. Convertir un lead en contact avec un compte déjà existant

Pour convertir un lead en contact lorsque le lead est associé à un compte déjà existant :

1. Accéder à la fiche du lead (cf. *Accéder à un lead* – page 35)

   Comme vous le constatez sur la Figure 4.13 page 41, le *lead 3* est associé au compte *Compte 2* (①) qui existe déjà dans **Sugar**.
2. Pour le convertir en contact, cliquez sur le bouton **Convertir en Contact** (②)
3. Vous accédez alors à la Figure 4.14 page 42.
4. Modifiez le formulaire si nécessaire.

Conseil

Nous vous conseillons de garder la case **Créer Compte** cochée (③) même si le compte existe déjà. Cela permet de faire une vérification de la validité du compte.

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 4.14 – page 42 – ④).
6. Le message vous indiquant un doublon sur le nom du compte (ici *Compte 2*) va apparaître (cf. Figure 4.15 – page 42).
7. Cliquez sur **Sélectionner** (⑤).
8. Le *lead 3* est alors converti en contact (cf. Figure 4.16 – page 42)

Leads : Lead 3 ② Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer | Convertir en Contact

Voir les changements Log — Retour à la liste | Début | Précédent (3 de 3) Suivant Fin

Origine Principale :		Statut :	Assigné
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :			
		Téléphone Professionnel :	
Nom :	Lead 3 vCard	Portable :	
		Téléphone Personnel :	
Nom du Compte :	Compte 2 ①	Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:51 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:39 par admin
Adresse Principale :		Adresse Secondaire :	
Description :			

Figure 4.13



Leads : Convertir en Contact

Imprimer | Aide

Créer un Contact

Prénom : --Aucun--
Nom : * Lead 3
Fonction :
Service :
Adresse principale :
Ville :
Etat/Département :
Code Postal :
Pays :
Téléphone du Bureau :
Portable :
Fax :
Accueil :
Email :
Autre Email :
Autre téléphone :
Origine Principale du Lead : --Aucun--
Description :
Créer une Note

Enregistrements rattachés

☑ Créer un Compte

③ Nom du Compte : * Compte 2
Description :
Téléphone :
Site Web : http://
Créer une Note

☐ Créer une Opportunité
☐ Planifier un Rendez-vous

④ Sauvegarder

Figure 4.14

Leads : Convertir en Contact

Imprimer | Aide

Créer ce Contact est une source de doublon potentielle. Vous pouvez soit sélectionner un contact dans la liste ci dessous ou cliquer sur Créer Contact pour poursuivre la création de la fiche contact avec les données saisies.

Possibilité de duplication de Compte

	Nom du Compte	Site Web	Ville
⑤ [Sélectionner]	Compte 2	http://	

Créer un Compte

Figure 4.15

Leads : Convertir en Contact

Imprimer | Aide

- Créer un nouveau Contact - Lead 3
- Utiliser un Compte existant - Compte 2

Retour aux Leads

Figure 4.16

4.4.4. Convertir un lead en contact avec un compte non existant

Pour convertir un lead en contact lorsque le lead est associé à un compte non existant (qu'il faudra donc créer au moment de la conversion du lead en contact) :

1. Accéder à la fiche du lead (cf. *Accéder à un lead* – page 35)

   Comme vous le constatez sur la Figure 4.17, le *lead 4* est associé au compte *Compte 3* (①) qui n'existe pas encore dans **Sugar**.
2. Pour le convertir en contact, cliquez sur le bouton **Convertir en Contact** (②)
3. Vous accédez alors à la Figure 4.18 page 44.
4. Modifiez le formulaire si nécessaire.

Attention

Laissez la case **Créer un Compte** cochée (cf. Figure 4.18 – page 44 – ③).

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 4.18 – page 44 – ④).
6. Le *lead 4* est alors converti en contact et le compte *Compte 3* est créé (cf. Figure 4.19 – page 44).

Leads : Lead 4 ② Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer | Convertir en Contact

Voir les changements Log — Retour à la liste | Début | Précédent (4 de 4) Suivant | Fin

Origine Principale :		Statut :	
Description de l'Origine Principale :		Description du Statut :	
Recommandé par :		Téléphone Professionnel :	
Nom :	Lead 4 vCard	Portable :	
		Téléphone Personnel :	
Nom du Compte :	Compte 3 ①	Autre Téléphone :	
		Fax :	
Fonction :		Email :	
Service :		Autre Email :	
Ne pas contacter par Téléphone :	☐	Ne pas contacter par Email :	☐
		Email invalide :	☐
		Dernière modification :	03/05/2006 01:59 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:59 par admin
Adresse Principale :		Adresse Secondaire :	
Description :			

Figure 4.17



Leads : Convertir en Contact Imprimer Aide

Créer un Contact

Prénom : --Aucun--

Nom : * Lead 4

Fonction :

Service :

Adresse principale :

Ville :

Etat/Département :

Code Postal :

Pays :

Téléphone du Bureau :

Portable :

Fax :

Accueil :

Email :

Autre Email :

Autre téléphone :

Origine Principale du Lead : --Aucun--

Description :

Créer une Note

③ **Enregistrements rattachés**

☑ Créer un Compte

Nom du Compte : * Compte 3

Description :

Téléphone :

Site Web : http://

Créer une Note

☐ Créer une Opportunité

☐ Planifier un Rendez-vous

④ Sauvegarder

Figure 4.18

Leads : Convertir en Contact Imprimer Aide

- Créer un nouveau Contact - Lead 4
- Créer un nouveau Compte - Compte 3

Retour aux Leads

Figure 4.19



Chapitre 5

Opportunités



5.1. Qu'est-ce qu'une opportunité ?

5.1.1. Définition

Le processus commercial est un processus qui est divisé en plusieurs étapes : la prospection, l'analyse des besoins, le chiffrage, le devis, etc.
A ces différentes phases peuvent correspondre une ou plusieurs opportunités.
Une opportunité est donc rattachée à une phase du processus commercial. Elle est aussi rattachée à un compte et est systématiquement chiffrée.

5.1.2. Un exemple

Vous êtes commercial dans une société qui vend le produit Lambda.
Vous êtes en phase de prospection et vous rencontrez pour la première fois un lead.
Lors de cette rencontre, il vous parle d'un projet d'achat du produit Lambda dans 6 mois : cela constitue une opportunité pour vous. Vous allez donc créer une opportunité, rattachée à la phase de prospection.
Vous savez maintenant que ce compte va acheter l'un de vos produits dans 6 mois.
5 mois plus tard, vous le recontactez. Il vous demande alors de lui envoyer un devis.
Il s'agit d'une nouvelle opportunité, mais cette fois-ci vous en êtes à la phase de proposition/devis.
Quelques jours plus tard, vous rencontrez ce compte qui vous remet le devis signé : vous avez gagné l'affaire. Vous pouvez donc créer une opportunité qui cette fois-ci correspond à la phase « Gagné ».

5.2. Créer une nouvelle opportunité

5.2.1. Méthode générale

Pour créer une nouvelle opportunité :

1. Cliquez sur l'onglet **Opportunités** (cf Figure 5.1 – page 47 – ①).
2. Dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Créer une Opportunité** (cf Figure 5.1 – page 47 – ②).



Figure 5.1

3. Le formulaire d'opportunité s'affiche dans la partie centrale.

Figure 5.2

4. Complétez les différents éléments du formulaire.

Attention

Vous devez obligatoirement donner :

- un nom à l'opportunité (③),
- un nom de compte (④) auquel rattacher l'opportunité. Le compte doit obligatoirement exister dans **Sugar**. Pour le sélectionner, cliquez sur le bouton **Sélectionner** (⑤).
- le montant (estimé) de l'opportunité (⑥).
- la date de clôture (⑦). Utilisez le 📅 (⑧) pour sélectionner la date.
- la phase de vente (⑨).

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf Figure 5.2 – page 47 – ⑩).
6. Vous accédez alors à la fiche de la nouvelle opportunité créée (ici *Opportunité 3* - ①)

① **Opportunités : Opportunité 3** Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir les changements Log

Nom de l'Opportunité :	Opportunité 3	Montant :(EUR €)	50 000,00
Nom du Compte :	Compte 3	Date de Clôture :	04/05/2006
Type :		Prochaine étape :	
Origine Principale :		Phase de Vente :	Prospection
		Probabilité (%):	10
Assigné à :	admin	Dernière modification :	03/05/2006 02:09 par admin
		Créé le :	03/05/2006 02:09 par admin
Description :			

Figure 5.3

5.2.2. Méthode rapide

Parfois, vous n'aurez pas le temps de créer une opportunité en utilisant la méthode générale. Vous créerez alors l'opportunité selon la méthode rapide :

1. Cliquez sur l'onglet **Opportunités** (cf. Figure 5.1 – page 47 – ①).
2. Dans le menu latéral gauche, remplissez le cadre **Nouvelle Opportunité** (cf. Figure 5.1 – page 47 – ❶).
3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 5.1 – page 47 – ❷).
4. Vous accédez alors à la fiche de la nouvelle opportunité créée (cf. Figure 5.3)
5. Il vous suffira de compléter la fiche ultérieurement (voir *Modifier ou Supprimer une opportunité* – page 52).

5.2.3. Créer une opportunité depuis un compte

Vous pouvez créer une opportunité directement depuis un compte. Pour ce faire :

1. Allez sur la fiche du compte en question (cf. *Accéder à un compte* – Page 22)
2. Vous accédez alors à la fiche suivante :



Comptes : Compte 2 Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir les changements Log — Retour à la liste — Début Précédent (1 de 2) Suivant Fin

Nom du Compte :	Compte 2	Téléphone :	
Site Web :		Fax :	
Symbole du Ticker :		Autre Téléphone :	
Filiale/Dpt de :		Email :	
Nombre d'Employés :		Autre Email :	
Propriétaire :		Classement :	
Activité :		Code APE :	
Type :		Revenu annuel :	
		Dernière modification :	03/05/2006 01:14 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 01:14 par admin
Adresse de Facturation :	Copier...	Adresse de Livraison :	Copier...
Description :			

Activités — Montrer

Historique — Montrer

Contacts — Montrer

① Opportunités — Cacher

② Créer | Sélectionner

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Opportunité	Nom du Compte	Date de Cloture

Figure 5.4

3. Dans la partie **Opportunités** (①), cliquez sur le bouton **Nouveau** (②).
4. Vous accédez alors à la fiche de création d'une opportunité (cf. Figure 5.2 – page 47) dont le champ **Nom du compte** (cf. Figure 5.2 – page 47 – ④) est déjà rempli)

5.2.4. Créer une opportunité depuis un lead

Lorsqu'une opportunité se présente à un lead, vous devez convertir ce lead en contact. Pour créer une opportunité depuis un lead, vous devez donc le convertir en contact.

Lors de cette conversion, vous aurez la possibilité d'associer directement une opportunité à ce contact/lead.

Pour ce faire :

1. Suivez la procédure de conversion d'un lead en contact (cf. *Convertir un lead en contact* – page 37).
2. Vous accédez alors à un formulaire de ce type :



Leads : Convertir en Contact
Imprimer Aide

Créer un Contact
Prénom : --Aucun--
Nom : * Lead 5
Fonction :
Service :
Adresse principale :
Ville :
Etat/Département :
Code Postal :
Pays :
Téléphone du Bureau :
Portable :
Fax :
Accueil :
Email :
Autre Email :
Autre téléphone :
Origine Principale du Lead : --Aucun--
Description :
Créer une Note

Enregistrements rattachés
Sélectionner un Compte Sélectionner Effacer ①
Ou
② Créer un Compte
③ Créer une Opportunité
Planifier un Rendez-vous

④ Sauvegarder

Figure 5.5

3. Comme une opportunité est obligatoirement associée à un compte, vous devez spécifier un compte soit en le sélectionnant (si le compte existe déjà) grâce au bouton **Sélectionner** (①), soit en en créant un en cochant la case **Créer un Compte** (②).
4. Pour créer l'opportunité, cochez la case **Créer une Opportunité** (③). Le formulaire 5.6 apparaîtra alors.

Créer une Opportunité
Nom de l'Opportunité : *
Description :
Date de Clôture : *
Phase de Vente : *
Prospection
Montant : *
Créer une Note

Figure 5.6

5. Complétez-le puis cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 5.5 – ④).

5.3. Gérer vos opportunités

5.3.1. Accéder à une opportunité

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Opportunité** (①), vous accédez à la liste des opportunités qui ont été entrées (②).

Figure 5.7

Pour accéder à la fiche d'une opportunité (cf. Figure 5.3 – page 48), cliquez simplement sur le nom de l'opportunité (③).

5.3.2. Rechercher une opportunité

Si vous gérez plusieurs opportunités, dont la liste s'affiche sur plusieurs pages, il est préférable d'utiliser le moteur de recherche d'opportunités(cf. Figure 5.7 – ④).

Pour ce faire :

1. Complétez le formulaire de recherche (Au moins l'un des champs doit être rempli).

Figure 5.8

2. Cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑤).
3. La liste des opportunités répondant à votre recherche va s'afficher dans la zone **Liste des Opportunités** (cf. Figure 5.7 – ②).

Info

Le moteur de recherche ne permet, par défaut, que de faire des recherches par Nom d'opportunités et Nom du compte.

Si vous voulez faire une recherche par exemple sur un montant ou sur une date de clôture, cliquez sur le bouton **Avancé** (cf. Figure 5.8 – page 51 – ⑥).

Le moteur de recherche va alors s'étendre pour devenir :

Recherche d'Opportunités ⑦

Nom de l'Opportunité :		Montant :		Rechercher / Effacer
Nom du Compte :		Date de Clôture :		Basique
Type :	--Aucun--	Prochaine étape :		
Origine Principale :	--Aucun--	Phase de Vente :	--Aucun--	
Assigné à :	admin	Probabilité (%):		

Figure 5.9

Complétez les champs sur lesquels vous voulez faire une recherche puis cliquez sur le bouton **Rechercher** (⑦).

5.3.3. Modifier ou supprimer une opportunité

Pour modifier une opportunité :

1. Allez sur la fiche de l'opportunité (cf. *Accéder à une opportunité* – page 51)
2. Cliquez sur le bouton **Editer** (①) pour pouvoir modifier la fiche.

Opportunités : Opportunité 3 — Imprimer | Aide

① Editer | Dupliquer | Supprimer ②

Voir les changements Log — Retour à la liste | Début | Précédent (1 de 1) Suivant | Fin

Nom de l'Opportunité :	Opportunité 3	Montant :(EUR €)	50 000,00
Nom du Compte :	Compte 3	Date de Clôture :	04/05/2006
Type :		Prochaine étape :	
Origine Principale :		Phase de Vente :	Prospection
		Probabilité (%):	10
Assigné à :	admin	Dernière modification :	03/05/2006 02:09 par admin
		Créé le :	03/05/2006 02:09 par admin
Description :			

Figure 5.10

Pour supprimer une opportunité, suivez la même démarche que précédemment mais en cliquant sur le bouton **Supprimer** (②).



Chapitre 6

Gestion du Calendrier



6.1. Les différents calendriers

6.1.1. Présentation générale

Sugar propose 2 calendriers : un calendrier personnel et un calendrier partagé.

Le calendrier partagé n'est autre que le groupement des différents calendriers personnels des utilisateurs de Sugar. Cela permet d'avoir une vision globale du travail de chaque employé et ainsi de pouvoir éventuellement prévoir une réunion ou un appel téléphonique en fonction du calendrier de chaque employé devant être présent.

Vous pouvez indiquer dans votre calendrier personnel vos réunions, vos rendez-vous, planifier un appel téléphonique et une tâche à accomplir.

6.1.2. Le calendrier personnel

Pour accéder à votre calendrier personnel, cliquez sur l'onglet **Calendrier** (①). Vous accédez alors directement au calendrier du jour.

Pour voir le calendrier de la semaine, du mois ou de l'année, cliquez sur le bouton correspondant (②)

Pour passer d'un jour à un autre, cliquez sur **Jour** (ou Semaine, Mois, Année en fonction du calendrier) **précédent** (③) ou **Jour** (ou Semaine, Mois, Année en fonction du calendrier) **suivant** (④).

Pour accéder au détail d'un élément du calendrier, cliquez dessus (⑤). Par exemple, pour voir le détail de la réunion 1, cliquez sur **Planifiée : Réunion 1**.

Figure 6.1



6.1.3. Le calendrier partagé

Pour accéder au calendrier partagé :

1. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** (cf. Figure 6.1 – page 54 – ①)
2. Cliquez sur le bouton **Partagé** (cf. Figure 6.1 – page 54 – ⑥)
3. Vous accédez alors au calendrier partagé.



Figure 6.2

Vous y trouvez :

- La liste des utilisateurs (③),
- Les rendez-vous, réunions, appels, etc. de chaque utilisateur.

Info

Le calendrier partagé se présente sous la forme d'un calendrier hebdomadaire.

Astuce

Si vous ne voulez afficher qu'une partie des utilisateurs,

1. Cliquez sur **Editer** (cf. Figure 6.2 - ①).
2. Le formulaire suivant s'affiche :



Figure 6.3

3. Dans le champ **Utilisateurs** (②), sélectionnez les personnes que vous voulez faire apparaître dans le calendrier partagé. Pour ce faire, cliquez sur une personne puis, tout en maintenant la touche **Ctrl** ou **Control** de votre clavier, cliquez sur les autres personnes à ajouter.
4. Cliquez sur le bouton **Sélectionner** (③).

6.2. Gérer le calendrier

6.2.1. Planifier un appel téléphonique

Grâce au calendrier, vous pouvez planifier un appel téléphonique.

1. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** (cf. Figure 6.1 – page 54 – ①)
2. Dans le menu de gauche (cf. Figure 6.1 – page 54 – ⑦), cliquez sur **Planifier un Appel**.
3. Le formulaire ci-dessous apparaît.

Figure 6.4

4. Complétez le puis cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (①).



Conseil

Nous vous conseillons de toujours rattacher un appel à un compte ou un contact, un lead, une opportunité, etc. Pour ce faire :

1. Sélectionnez le type de fiche (compte, contact, lead, etc.) auquel vous voulez rattacher le compte (cf. Figure 6.4 – page 56 – ②)
2. Cliquez sur le bouton **Sélectionner** (cf. Figure 6.4 – page 56 – ③)pour aller sélectionner la fiche à laquelle lier l'appel.
3. Cliquez sur le nom de la fiche. Ce dernier s'affichera dans le champ ④ (cf. Figure 6.4 page 56)

Info

Si vous voulez joindre un participant à la conversation, tapez son nom et/ou son prénom dans les champs correspondants (cf. Figure 6.4 – page 56 – ⑤ et ⑥) puis cliquez sur le bouton **Rechercher** (cf. Figure 6.4 – page 56 – ⑦).
Dans la liste qui apparaît, cliquez sur le bouton **Ajouter** des personnes que vous voulez joindre à la conversation.

6.2.2. Accéder à un appel téléphonique

Pour accéder à un appel en vue de le modifier, vous avez plusieurs possibilités :

1. Via le calendrier :
   a. Cliquez sur l'onglet Calendrier
   b. En utilisant les différents calendriers, allez sur le jour de l'appel téléphonique (ou la semaine ou le mois).
   c. Cliquez sur l'intitulé de l'appel pour accéder à sa fiche et la modifier.
2. Via les onglet Calendrier ou Activités
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** ou l'onglet **Activités**
   b. Dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Appels** (cf. Figure 6.1 – page 54 – ⑧)
   c. La liste des appels apparaît.
   d. Cliquez sur l'intitulé de l'appel pour accéder à sa fiche et la modifier.



3. Via la fiche à laquelle est lié l'appel
   a. Lorsque vous remplissez la fiche d'appel, vous sélectionnez le compte, le lead, le contact, l'opportunité, etc. auquel vous rattachez l'appel.
   b. Dans la partie **Activités** du compte (cf. Figure 6.5), vous trouverez l'appel téléphonique enregistré.
   c. Cliquez sur l'intitulé de l'appel pour accéder à sa fiche et la modifier.

Comptes : Compte 3 — Imprimer — Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir les changements Log

Nom du Compte :	Compte 3	Téléphone :	
Site Web :		Fax :	
Symbole du Ticker :		Autre Téléphone :	
Filiale/Dpt de :		Email :	
Nombre d'Employés :		Autre Email :	
Propriétaire :		Classement :	
Activité :		Code APE :	
Type :		Revenu annuel :	
		Dernière modification :	03/05/2006 02:04 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	03/05/2006 02:04 par admin
Adresse de Facturation :	Copier...	Adresse de Livraison :	Copier...
Description :			

Activités — Cacher

Planifier Tâche | Planifier une Réunion | Planifier un Appel | Ecrire un Email

Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

Clos	Sujet	Statut	Contact	Rattaché à	Date d'Echéance		
	Appel 1	Planifié		Compte 3	12/03/2006	Editer	Sup.

Figure 6.5

6.2.3. Modifier un appel téléphonique

Pour modifier un appel téléphonique :

1. Allez sur la fiche d'un appel téléphonique (cf. *Accéder à une un appel téléphonique* – page 57)
2. Cliquez sur le bouton **Editer** (①) pour pouvoir modifier la fiche.

Appels : Appel 1 — Imprimer — Aide

① Editer | Dupliquer | Supprimer ②

Retour à la liste — Début Précédent (1 de 2) Suivant Fin

Sujet :	Appel 1	Statut :	Sortant Planifié
Date et heure de début :	12/03/2006 09:00	Compte :	Compte 3
Durée :	1h 00m		
Dernière modification :	03/05/2006 16:34 par admin	Assigné à :	admin
Créé le :	03/05/2006 16:21 par admin		
Notification :	☐		
Description :			

Figure 6.6



Pour supprimer un appel téléphonique, suivez la même démarche que précédemment mais en cliquant sur le bouton **Supprimer** (cf ; Figure 6.6 – page 58 – ②).

6.2.4. Planifier et gérer une réunion ou une tâche

La planification et la gestion d'une réunion ou d'une tâche se fait exactement comme celles d'un appel téléphonique : vous n'avez qu'à remplacer « un appel téléphonique » par « une réunion » ou « une tâche » et à suivre les instructions précédentes.



Chapitre 7

Les emails



7.1. Configuration de votre compte

7.1.1.Mode de fonctionnement

Vous ne pouvez recevoir ou envoyer des e-mails que si l'administrateur de votre solution CRM vous y autorise.

Concernant la réception des emails, seul l'administrateur peut la conFigurer soit en utilisant le planificateur prévu dans Sugar, soit en utilisant le plugin Sugar pour Outlook (cf. Le plugin Sugar pour Outlook – page 63).

Pour l'envoi d'emails, l'administrateur peut conFigurer votre compte ou vous laissez le faire.

7.1.2.Configurer votre boîte email pour l'envoi et la réception d'emails

Pour conFigurer votre boîte email pour l'envoi d'emails :

1. Cliquez sur **Mon compte** (①)
2. Cliquez sur le bouton **Editer** (②)



Figure 7.1

3. Dans le formulaire, recherchez la partie **Options des emails** (en bas de page)
4. Remplissez les différents champs notamment votre **email** (cf. Figure 7.2 – page 63 – ③) et votre **nom pour le « From »** (cf. Figure 7.2 – page 63 – ④). Pour les informations **Client Email** et **Composer le format** (cf. Figure 7.2 – page 63 – ⑤), demandez ces informations à votre administrateur.
5. Dans la partie **Paramètres Emails Sortants**, sélectionnez votre **Protocole Email** (cf. Figure 7.2 – page 63 – ⑥)
6. Si vous choisissez SMTP, remplissez votre **serveur SMTP** et votre **port SMTP** (cf. Figure 7.2 – page 63 – ⑦).

7. Si vous avez besoin d'une identification SMTP (cas général), cochez la case correspondante (⑧) puis indiquez votre **login SMTP** et votre **mot de passe SMTP**.

Utilisateurs : Administrator (admin)
Aide
⑩ Sauvegarder | Annuler | Changer le Mot de Passe
* Champs requis
Prénom :
Nom : * Administrator
Statut : * Actif
Nom d'Utilisateur : * admin
Paramètres Utilisateur
③ Options Email
④ Email :
Autre Email :
Nom dans "De" :
Email dans "De" :
Signature : --Aucun-- Créer
Répondre avec la signature suivante ?
⑤ Client Email : Client Mail par défaut
Montrer les Comptes Emails ?
Ecrire les Emails au format : Format par défaut
⑥ Paramètres des Emails Sortants
Protocole Email : SMTP
Serveur SMTP : *
Port SMTP : * 25
Utiliser une Authentification SMTP ? ⑧
⑦
Login SMTP : *
Mot de Passe SMTP : *
⑨ Paramètres des Emails Entrants
Tester les Paramètres
Statut : Actif
Adresse du Serveur Email : *
Login : *
Protocole du Serveur Email : * --Aucun--
Mot de Passe : *
Port du Serveur Email : *
Montrer les Paramètres Avancés

Figure 7.2

8. Si vous voulez récupérer les emails entrants et que l'administrateur l'autorise, complétez la partie **Paramètres Emails Entrants** (⑨)
9. Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑩)

7.1.3.Le Plugin Sugar pour Outlook

SugarCRM propose en option un plugin pour Outlook. Ce plugin va permettre à Sugar de communiquer avec Outlook et inversement.

Le rôle de ce plugin est triple :

► Copier d'Outlook vers SugarCRM les communications par email avec vos clients.

► S'assurer que le calendrier et les emails sont coordonnés entre Outlook et SugarCRM.

► Supprimer les communications redondantes.

Pour en savoir plus sur le plugin Sugar pour Outlook, rendez vous à la page :

http://www.sugarcrm.com/crm/products/capabilities/sales/outlook.html

(en anglais)

Vous pourrez notamment télécharger une version de démonstation du plugin et visualiser une vidéo du fonctionnement du plugin avec Outlook.

7.2. Ecrire un email

7.2.1.Envoyer un Email

Pour envoyer un email :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (①)

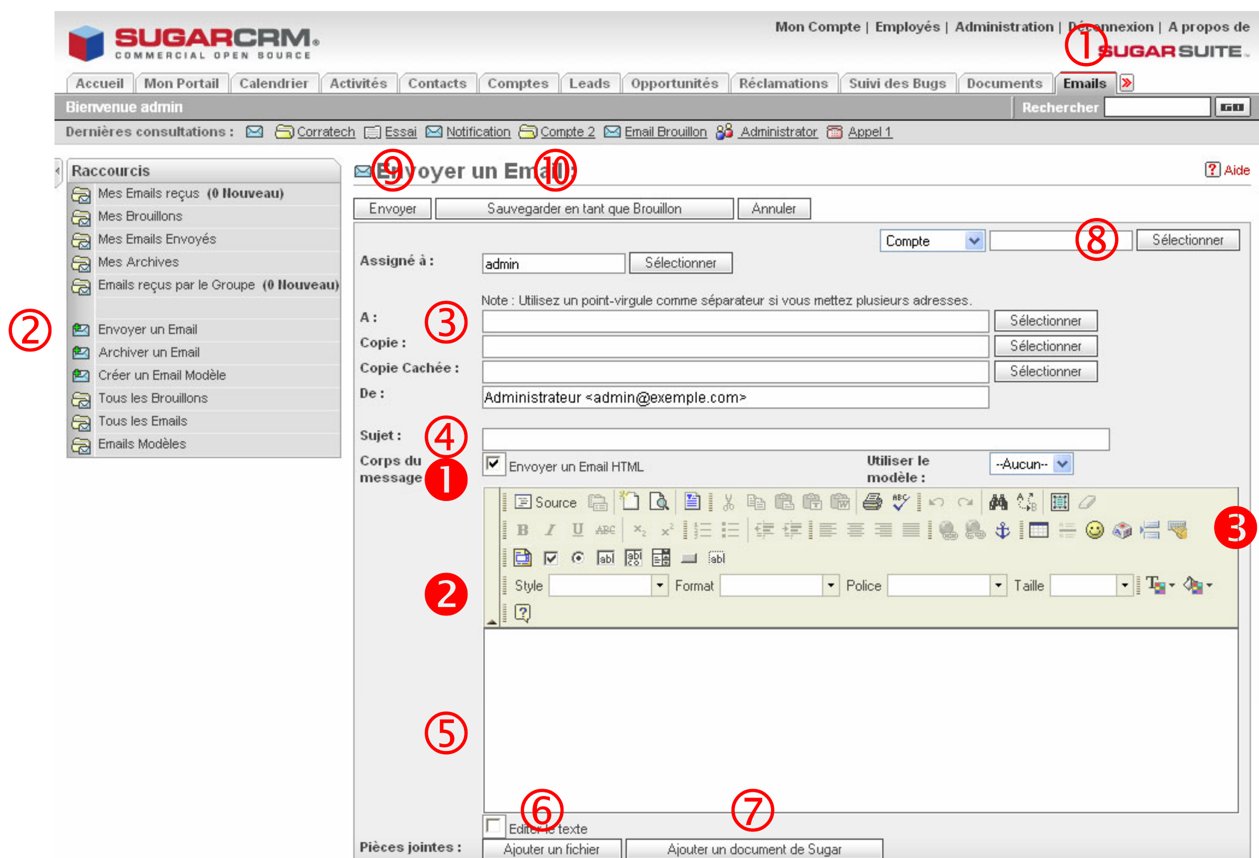


Figure 7.3



2. Cliquez sur **Envoyer un Email** (②). Vous accédez alors à la page de la Figure 7.3
3. Remplissez les différents champs, notamment **A :** (③), le sujet (④) et le corps du message (⑤). Vous pouvez ajouter un fichier en cliquant sur **Ajouter un Fichier** (cf. Figure 7.3 – page 63 – ⑥) ou sur **Ajouter un document Sugar** (cf. Figure 7.3 – page 63 – ⑦) si le document Figure dans Sugar (cf. la partie sur les documents)
4. N'oubliez pas de rattacher cet email à un compte ou un contact, etc. (⑧)
5. Une fois terminé, cliquez sur le bouton **Envoyer** (⑨)

Info

Vous avez la possibilité d'envoyer un message au format HTML. Cela vous permet de mettre en forme votre email en mettant des parties en gras, dans une couleur différente, d'insérer une image, etc.

Pour ce faire :

1. Cochez la case **Envoyer un Email HTML** (cf. Figure 7.3 – page 63 – ❶)
2. Utilisez la petite flèche (cf. Figure 7.3 – page 63 – ❷) pour faire apparaître les icônes (cf. Figure 7.3 – page 63 – ❸)
3. Vous pouvez alors mettre en forme votre email : l'utilisation des icônes est similaire à celle d'un traitement de texte.

7.2.2.Préparer un Email (Email brouillon)

Parfois, vous préparerez à l'avance un email, mais vous ne l'enverrez que quelques heures voire jours plus tard. Vous allez donc créer un email brouillon.

Pour ce faire :

1. Procédez comme précédemment mais arrêtez vous à l'étape 5.
2. Au lieu de cliquer sur le bouton **Envoyer**, cliquez sur le bouton **Sauvegarder en tant que brouillon** (⑩)



7.2.3.Envoyer/Modifier un Email préparé (en brouillon)

Si vous voulez modifier un email préparé ou l'envoyer :

1. Allez retrouver l'email. Pour ce faire, plusieurs possibilités :
   a. Si vous avez rattaché l'email à un compte ou un contact, etc, allez sur la fiche correspondante. Dans la partie Historique de la fiche (cf. Figure 7.4 – page 65 – ①), vous retrouverez l'email en brouillon. Cliquez dessus pour l'éditer et l'envoyer.
   b. Via l'onglet email :
      i. Cliquez sur l'onglet **Emails** (cf. Figure 7.5 – ①)
      ii. Cliquez sur Mes Brouillons (cf. Figure 7.5 – ②)
      iii. Cliquez sur l'intitulé du brouillon (cf. Figure 7.5 – ③) pour accéder au brouillon, le modifier et l'envoyer.

Comptes : Compte 2 Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir les changements Log

Nom du Compte :	Compte 2	Téléphone :	
Site Web :		Fax :	
Symbole du Ticker :		Autre Téléphone :	
Filiale/Dpt de :		Email :	
Nombre d'Employés :		Autre Email :	
Propriétaire :		Classement :	
Activité :		Code APE :	
Type :		Revenu annuel :	
		Dernière modification :	2006-05-03 01:14 par admin
Assigné à :	admin	Créé le :	2006-05-03 01:14 par admin
Adresse de Facturation :	Copier...	Adresse de Livraison :	Copier...
Description :			

Activités Montrer

Historique Cacher

Créer une Note | Archiver un Email | Voir le Résumé

Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

	Sujet	Statut	Contact	Rattaché à	Date de modification		
①	Email Brouillon	Erreur Envoi		Compte 2	2006-05-03 16:57	Editer	Sup.

Figure 7.4



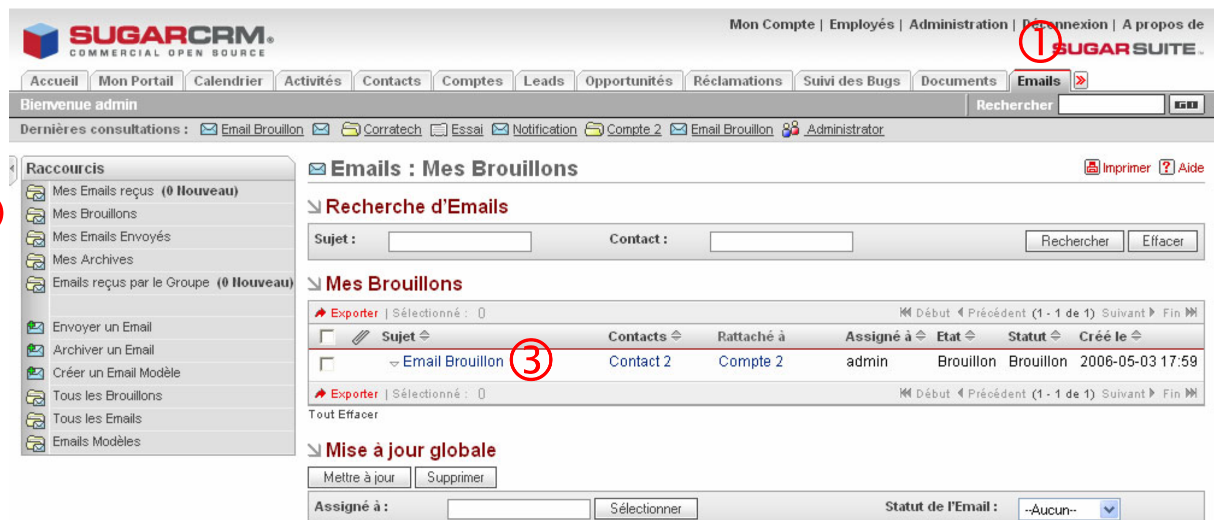


Figure 7.5

7.3. Gérer vos emails

7.3.1.Emails de groupe

Lorsque les emails sont récupérés par le planificateur, les emails sont affectés à un utilisateur si l'adresse email de réception correspond à celle d'un utilisateur ou à un groupe si l'adresse email de réception ne correspond à aucun utilisateur. Vous devez alors les répartir à un utilisateur. Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (①)

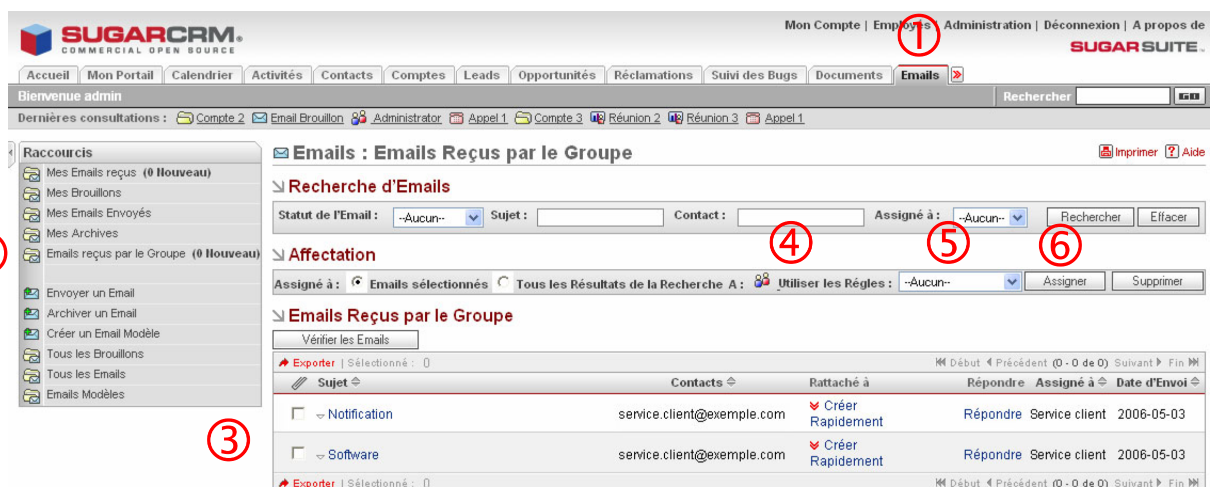


Figure 7.6

2. Cliquez sur **Emails reçus par le Groupe** (②)
3. Sélectionnez les emails que vous voulez attribuer à une même personne en cochant la case qui les précèdent (③)



4. Cliquez sur (④) et sélectionnez la personne à qui vous voulez assigner les messages.
5. Dans **Utiliser les Règles** (⑤), choisissez **Affectation Directe**.
6. Cliquez sur le bouton **Assigner** (⑥)
7. Les messages sélectionnés disparaissent de la liste des messages du groupe et ont été automatiquement affectés à la personne choisie.

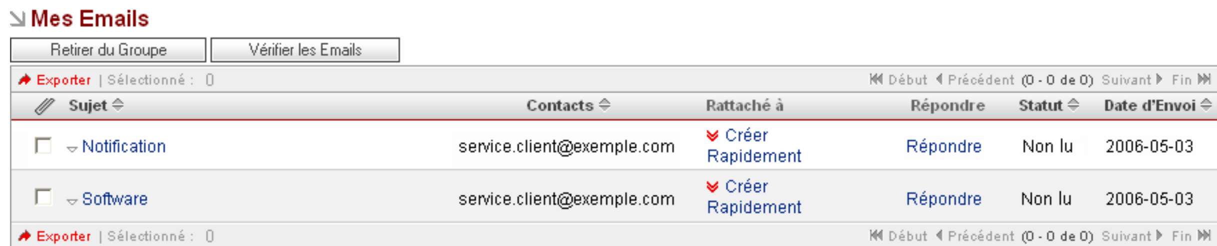


Figure 7.7

7.3.2.Lire et Attribuer un email

Vous pouvez accéder aux emails depuis plusieurs endroits :

- ► La fiche d'un compte, d'un contact, etc.
- ► Dans l'onglet **Emails**

Pour lire un email, il vous suffit de cliquer sur son intitulé. Vous accédez alors à sa fiche complète.

Pour voir le corps du message, cochez la case **Voir le texte** (cf. Figure 7.8 – page 68 – ①).

Pour envoyer une copie de l'email, cliquez sur **Faire suivre** (cf. Figure 7.8 – page 68 – ②).

Pour y répondre, cliquez sur **Répondre** (cf. Figure 7.8 – page 68 – ③).

Vous pouvez rattacher l'email à un ou plusieurs contacts. Pour ce faire :

1. Si le(s) contact(s) existe(nt) déjà, cliquez sur **Sélectionner** (cf. Figure 7.8 – page 68 – ④) et sélectionnez le(s) contact(s) correspondant(s).
2. Si le(s) contact(s) n'existe(nt) pas, cliquez sur **Créer** (cf. Figure 7.8 – page 68 – ⑤) et créez le(s) contact(s).

Par la suite, vous retrouverez l'email sur toutes les fiches du (des) contact(s) au(x)quel(s) il est rattaché et au(x) compte(s) au(x)quel(s) le(s) contact(s) est (sont) rattaché(s). Vous pouvez aussi rattacher un email à une réclamation (cf. Figure 7.8 – page 68 – ⑥). La méthode de rattachement est la même que pour le contact.



Mes Emails Envoyés : Email ③ Imprimer Aide

② Faire suivre | Répondre | Supprimer

Assigné à : admin Date d'Envoi:

De : admin@exemple.com

A : Contact 2 <contact2@exemple.com>;

Copie :

Copie Cachée :

Sujet : Email

Corps du message : Voir le texte ①

Pièces jointes :

Contacts ④ Cacher

⑤ Créer | Sélectionner

Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

Nom	Nom du Compte	Email		
Contact 2		contact2@exemple.com	Editer	Sup.

Utilisateurs Montrer

Réclamations Cacher

Nouveau | Sélectionner

Début Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant Fin

Num.	sujet	Nom du Compte	Statut

Figure 7.8

7.3.3.Archiver un email

Si vous n'utilisez pas le plugin Sugar pour Outlook ni le planificateur intégré dans Sugar, vous devrez archiver les emails que vous recevrez c'est-à-dire les copier dans votre CRM manuellement.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (cf. Figure 7.9 – page 69 – ①)
2. Cliquez sur **Archiver un Email** (cf. Figure 7.9 – page 69 – ②)
3. Complétez l'email comme si vous envoyiez un email (cf. *Envoyer un email* – page 64).
4. Une fois terminée, cliquez sur **Sauvegarder** (cf. Figure 7.9 – page 69 – ③).



Figure 7.9

7.4. Les Emails modèles

7.4.1.Création d'un email modèle

Il arrive souvent que vous utilisiez les mêmes emails : confirmation d'inscription, de réception d'une commande, etc.

Vous avez la possibilité de créer des emails modèles que vous pourrez utiliser pour écrire un email, avec certains champs automatiquement remplis comme le nom, le prénom, l'adresse de la personne (si la personne existe dans votre CRM)

Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (①)
2. Cliquez sur **Créer un Email Modèle** (②)
3. Remplissez les différents champs : Nom, Description, Sujet, Corps.
4. Si vous voulez mettre en forme le corps du message, cliquez sur la flèche (③) et utilisez les icônes comme un traitement de texte classique.

5. Pour insérer une variable, il vous suffit de sélectionner le type de fiches (④), le type de données (⑤) : le nom de la variable s'affiche à titre indicatif en ⑦. Cliquez sur **Insérer** (⑥) pour insérer la variable dans le corps du message. Par exemple, ici, les emails envoyés à partir de ce modèle commenceront par « Bonjour Nom_Du_Contact Prénom_Du_Contact » (⑧)
6. Une fois terminé, cliquez sur **Sauvegarder** (⑨).

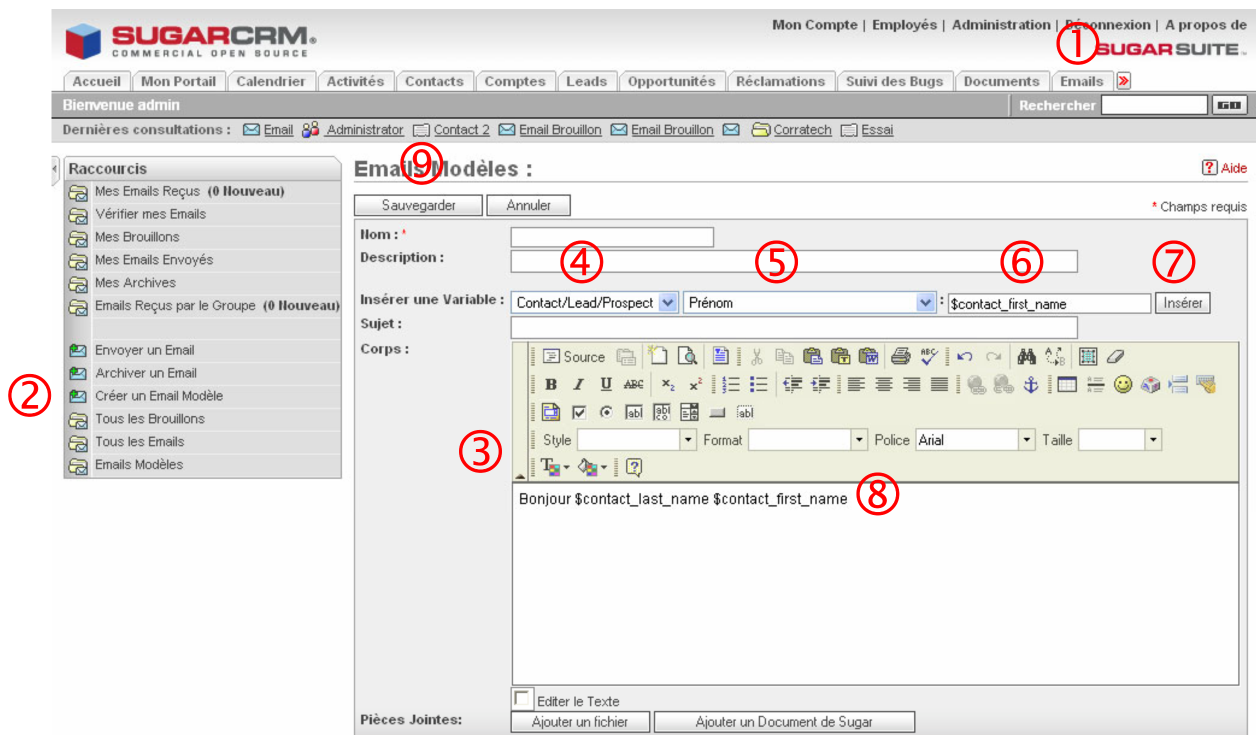


Figure 7.10

7.4.2.Utilisation d'un email modèle

Pour utiliser un email modèle, il vous suffit de le sélectionner lors de la rédaction de l'email (cf. Figure 7.11 – page 71 – ①).

Info

Vous remarquerez que les variables ne sont pas transformées par leurs valeurs lors de la rédaction de l'email (cf. Figure 7.11 – page 71 – ②).
Elles seront transformées au moment de l'envoi.

Figure 7.11



Chapitre 8

Les campagnes marketing

Vous pouvez lancer des campagnes marketing par téléphone, mail, courrier, etc. Ces campagnes peuvent être lancées à partir d'une liste de contacts, d'une liste de leads, d'une liste d'utilisateurs et/ou d'une liste de prospects. L'ensemble des contacts, leads et/ou prospects concerné par une campagne marketing forme une **liste de cibles**.

Vous savez déjà comment créer un contact ou un lead mais pas encore un prospect. C'est ce que nous allons voir en premier puis nous verrons la création et la gestion d'une campagne marketing.

8.1. Les prospects

8.1.1.Créer un prospect

Pour créer un prospect :

1. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (①)
2. Cliquez sur **Créer un Prospect** (②)
3. Complétez le formulaire.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③)

Figure 8.1

8.1.2.Gérer vos prospects

Pour accéder à la liste de vos prospects, en modifier ou en supprimer les membres :

1. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (cf. Figure 8.2 – page 74 – ①)

2. Cliquez sur **Prospects** (②)
3. Vous accédez alors à la liste des prospects.
4. Cliquez sur le nom du prospect (③) pour accéder à sa fiche et le modifier.

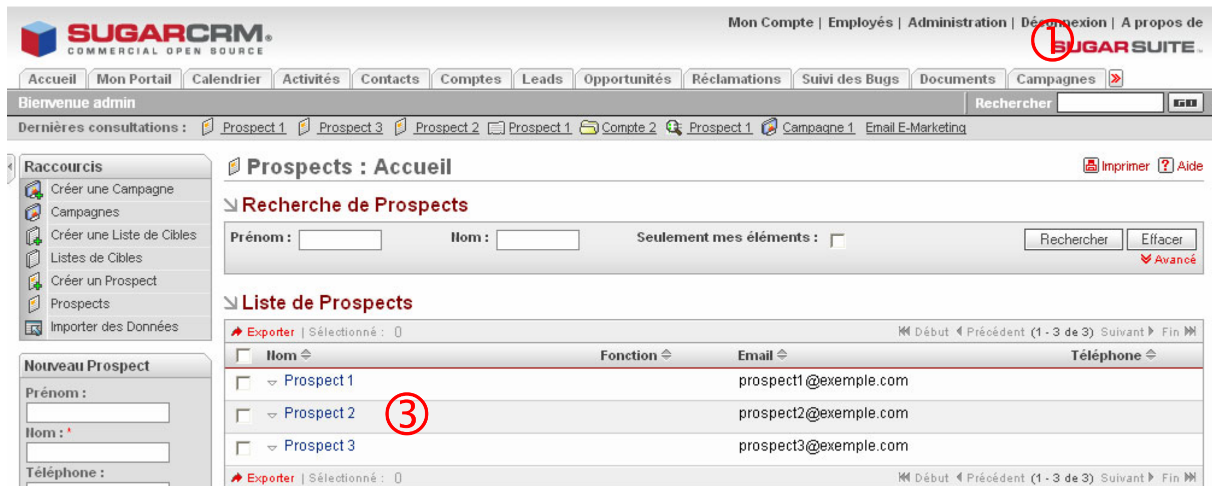


Figure 8.2

8.1.3.Convertir un Prospect en Lead

Lorsqu'un prospect répondra à une campagne et qu'une forte probabilité d'une opportunité se présente, il convient de convertir le prospect en lead.

Pour ce faire,

1. Suivez la procédure précédente pour accéder à la fiche du prospect.
2. Cliquez sur le bouton **Convertir le Prospect en Lead** (①)

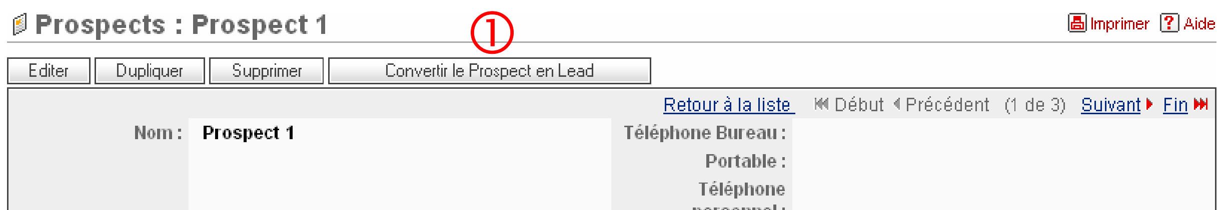


Figure 8.3

3. Complétez le formulaire si nécessaire puis cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (②).



Figure 8.4



8.2. Les listes de cibles

8.2.1.Principe

Lorsque vous allez lancer une campagne marketing, vous allez la faire auprès de certains contacts, leads, utilisateurs et/ou prospects (créés précédemment).

Ces contacts, leads, utilisateurs et/ou prospects forment une liste de cibles.

Vous ne pouvez lancer une campagne marketing sans avoir au préalable créé une liste de cibles.

8.2.2.Créer une liste de cibles

La création d'une liste de cibles se fait en 2 étapes :

Etape 1 : Création de la fiche de la liste

1. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (①)
2. Cliquez sur **Créer une Liste de Cibles**(②)
3. Remplissez le formulaire
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③)

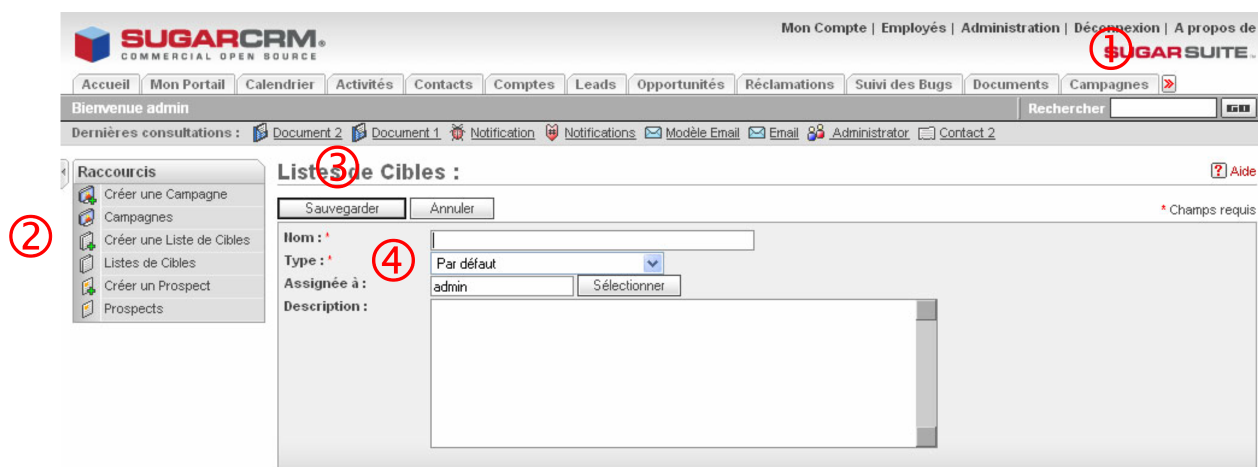


Figure 8.5

Info

Pour le **Type** de Liste de Cibles (④) :

Par défaut : L'ensemble des cibles recevra la campagne.

Notification de campagne : Les membres de la liste recevront une copie de la campagne. Généralement, on y place les utilisateurs du CRM.

Test : Ensemble des personnes qui recevront le message lors de l'envoi en test.

Cibles à exclure – par Identifiant : Définit une liste de cibles qui seront exclues lors de l'envoi. Par exemple, si, pour une campagne, vous avez une liste de cibles de type **Par défaut** avec Prospect1, Prospect2 et Prospect3 et que vous voulez exclure Prospect1 de la liste, créez une nouvelle liste de cibles de type **Cibles à exclure – par Identifiant** où la cible sera Prospect1. Rajoutez ensuite cette liste de cibles à la campagne. Lors de l'envoi du message, Prospect1 sera alors supprimé de la liste des cibles.

Cibles à exclure – par Email : Même principe que précédemment mais au lieu d'exclure les cibles depuis leur identifiant, l'exclusion se fait par comparaison de l'adresse email. Ainsi, si deux cibles ont la même adresse email, elles seront toutes les deux exclus.

Cibles à exclure – par Domaine : Même principe mais l'exclusion se fait par comparaison du domaine. Ainsi, si deux cibles appartiennent à la même entreprise (par exemple Cible1@domaine.com et Cible2@domaine.com) et que vous excluez le domaine domaine.com, automatiquement, les deux cibles seront exclus.

Etape 2 : Insertion des membres de la liste

1. Si vous n'êtes pas sur la fiche de la liste de cibles :
   a. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (①)
   b. Cliquez sur **Listes de Cibles** (②)
   c. Cliquez sur le nom de la liste (③).

Figure 8.6

2. Vous êtes maintenant sur la fiche.

Listes de Cibles : Liste de Cibles 1 Imprimer Aide

Editer Dupliquer Supprimer

Nom :	Liste de Cibles 1		
Type :	Par défaut		
Assignée à :	admin		
Créée par :	admin	Modifié par :	admin
Date de création :	2006-05-04 10:54	Date de modification :	2006-05-04 10:54
Nombre de Cibles :	3		
Description :			

Prospects Cacher

④ Sélectionner

Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

Nom	Fonction	Email	Téléphone		
Prospect 1		prospect1@exemple.com		Editer	Sup.

Contacts Cacher

④ Sélectionner

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom	Nom du Compte	Email	Téléphone Professionnel

Figure 8.7

Pour ajouter un prospect, un contact, un lead et/ou un utilisateur, cliquez simplement sur le bouton **Sélectionner** de la partie correspondante (④) puis allez sélectionner le ou les personnes à ajouter.

8.3. Les campagnes marketing

8.3.1. Créer une campagne

Nous pouvons maintenant créer une campagne. Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (cf. Figure 8.8 – page 78 – ①)
2. Cliquez sur **Créer une Campagne** (cf. Figure 8.8 – page 78 – ②)
3. Remplissez le formulaire.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 8.8 – page 78 – ③)



SUGARCRM COMMERCIAL OPEN SOURCE

Mon Compte | Employés | Administration | Déconnexion | A propos de

①

SUGAR SUITE

Accueil | Mon Portail | Calendrier | Activités | Contacts | Comptes | Leads | Opportunités | Réclamations | Suivi des Bugs | Documents | Campagnes

Bienvenue admin

Rechercher

Dernières consultations : Liste de Cibles 1 | Prospect 2 | Prospect 1 | Contact 2 | Liste de Cibles 2 | Document 2 | Document 1 | Notification

② Raccourcis
- Créer une Campagne
- Campagnes
- Créer une liste de Cibles
- Listes de Cibles
- Créer un Prospect
- Liste des Prospects
- Créer un Email Modèle
- Emails Modèles
- Importer des Prospects

Campagnes : ③

Aide

Sauvegarder | Annuler

* Champs requis

Nom : *

Assigné à : admin | Sélectionner

Statut : * Planifiée

Date de début : (yyyy-mm-dd)

Date de fin : * (yyyy-mm-dd)

Type : * --Aucun--

Devise : Euro : €

Budget :

Coût réel :

Revenu estimé :

Coût estimé :

Objectif :

Description :

Figure 8.8

5. Vous accédez alors à la fiche de la campagne.
6. Vous pouvez maintenant sélectionner la ou les listes de prospects en cliquant sur le bouton **Sélectionner** (cf. Figure 8.9 – page 79 – ④).

Campagnes : Campagne 1

Imprimer Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer | Envoyer les Tests | Envoyer les Emails

Voir les Statuts

Voir les changements Log

Retour à la liste ⏮ Début ◀ Précédent (1 de 1) Suivant ▶ Fin ⏭

Nom :	Campagne 1	Assignée à :	admin
Statut :	Planifiée		
Date de début :	2006-05-05	Dernière modification :	2006-05-04 11:00 par admin
Date de fin :	2006-05-19	Créé le :	2006-05-04 11:00 par admin
Type :	Email		
Budget : (EUR €)	1 000,00	Coût réel : (EUR €)	900,00
Revenu estimé : (EUR €)	5 000,00	Coût estimé : (EUR €)	900,00
Objectif :			
Description :			

Listes de Cibles Cacher

Créer | Sélectionner ④

⏮ Début ◀ Précédent (1 - 1 de 1) Suivant ▶ Fin ⏭

Liste de Cibles	Description	Type	Cibles dans la liste		
Liste de Cibles 1		Par défaut	3	Editer	Sup.

URLs des Trackers Cacher

Créer

⏮ Début ◀ Précédent (0 - 0 de 0) Suivant ▶ Fin ⏭

Nom	URL	Clé

Email-Marketing Cacher

⑤ Créer

⏮ Début ◀ Précédent (1 - 1 de 1) Suivant ▶ Fin ⏭

Nom	Date de début	Statut	Email modèle		
Email E-Marketing	2006-05-05 11:00	Actif	Modèle Email	Editer	Sup.

Figure 8.9

8.3.2.E-marketing

Dans le cas du e-marketing (marketing par email), vous devez en plus créer l'e-mail qui sera envoyé.

Pour ce faire :

1. Dans la fiche de la campagne, cliquez sur le bouton **Créer** dans la partie **Email-Marketing** (cf. Figure 8.9 – ⑤)
2. Remplissez le formulaire.

Info

La **date et heure de début** (⑥) correspondent à la date et l'heure à laquelle les emails seront envoyés.

Pour le modèle d'emails, sélectionnez-le dans la liste proposée (⑦) ou cliquez sur **Créer** pour le créer (⑧) – Reportez-vous à la partie **Emails Modèles** – page 69.

3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑩)

Email-Marketing : Aide

⑩ Sauvegarder | Annuler — * Champs requis

Nom : * | Statut : * --Aucun--
⑨ Utiliser la boîte Email : --Aucun-- nobody@example.com | Nom dans "De" : *
Campagne E-Marketing / --Aucun--
⑥ Date & heure de début : * (yyyy-mm-dd) (23:00) | Email modèle : * ⑦ --Aucun-- Créer ⑧
Envoyer ce message à : * Toutes les Listes des Prospects de cette Campagne.
Liste de Cibles 1

Figure 8.10

Info

Pour pouvoir lancer une campagne E-Marketing, l'administrateur doit créer au moins une boîte gérant les retours d'email.

Si, lorsque vous développez la liste déroulante **Utiliser la Boîte Email** (⑨), vous ne trouvez rien excepté **--Aucun--**, cela signifie que vous ne pouvez lancer de campagnes E-Marketing. Contactez alors votre administrateur.

8.3.3. Etat d'avancement d'une campagne

Lorsque vous allez lancer une campagne marketing, vous aimerez savoir comment elle « avance » : nombre de réponses, nombre de réponses positives ou négatives, etc.

Pour connaître l'état d'avancement d'une campagne :

1. Cliquez sur l'onglet **Campagnes** (cf. Figure 8.8 – page 78 – ①)
2. Dans la liste des campagnes, cliquez sur Vue des statuts (②)

Liste des Campagnes

Exporter | Sélectionné : 0 — Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

	Campagne	Statut	Type	Date de fin	Utilisateur	
	Campagne1	Planifiée	Email	18/08/2006	Administrator	Vue des Statuts ②

Exporter | Sélectionné : 0 — Début Précédent (1 - 1 de 1) Suivant Fin

3. Vous accédez alors à la liste des emails envoyés et des différents états, classés par catégories :
   a. Messages dans la file d'attente,
   b. Messages lus,



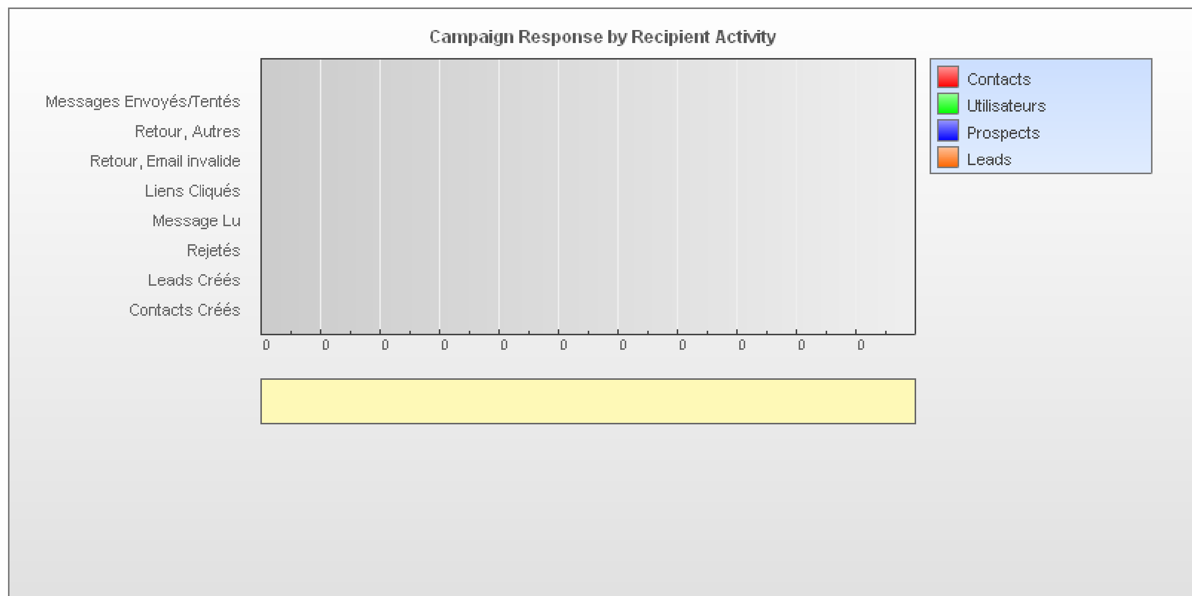
c. Liens cliqués (dans le cas d'une URL Tracker),

d. Leads créés,

e. Contacts créés,

f. Emails invalides (lors d'un retour d'un email),

g. Les autres types de retours.



File d'attente des Messages Cacher

Début Précédent (1 - 2 de 2) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Identifiant Marketing	Envoi activé
	odrieux@free.fr	Test	13/08/2006 21:20
	olivier.drieux@corratech.com	Test	13/08/2006 21:20

Messages Envoyés/Tentés Cacher

Ajouter à la liste des Prospects

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Type	Date	Rattaché à	Clicks

Messages lus Cacher

Ajouter à la liste des Prospects

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Type	Date	Rattaché à	Clicks

Liens Cliqués Cacher

Ajouter à la liste des Prospects

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Type	Date	Rattaché à	Clicks

Leads Créés Cacher

Ajouter à la liste des Prospects

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Type	Date	Rattaché à	Clicks

Contacts créés Cacher

Ajouter à la liste des Prospects

Début Précédent (0 - 0 de 0) Suivant Fin

Nom du destinataire	Email du destinataire	Type	Date	Rattaché à	Clicks

Figure 8.11

Chapitre 9

Autres Fonctionnalités



9.1. Les réclamations

9.1.1.Principe

Il peut arriver que vos clients aient des réclamations à faire.

Pour chaque réclamation, vous pouvez les rejeter ou les résoudre.

Pour suivre les réclamations, Sugar propose un module de réclamations.

9.1.2.Créer une réclamation

Une réclamation peut venir d'un email ou d'un échange téléphonique ou autre.

Si elle provient d'un email que vous avez reçu :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (①). Vous accédez alors directement à la liste de vos emails.
2. Cliquez sur **Créer Rapidement** (②)
3. La fenêtre ③ apparaît.
4. Cliquez sur **Réclamations** (④).

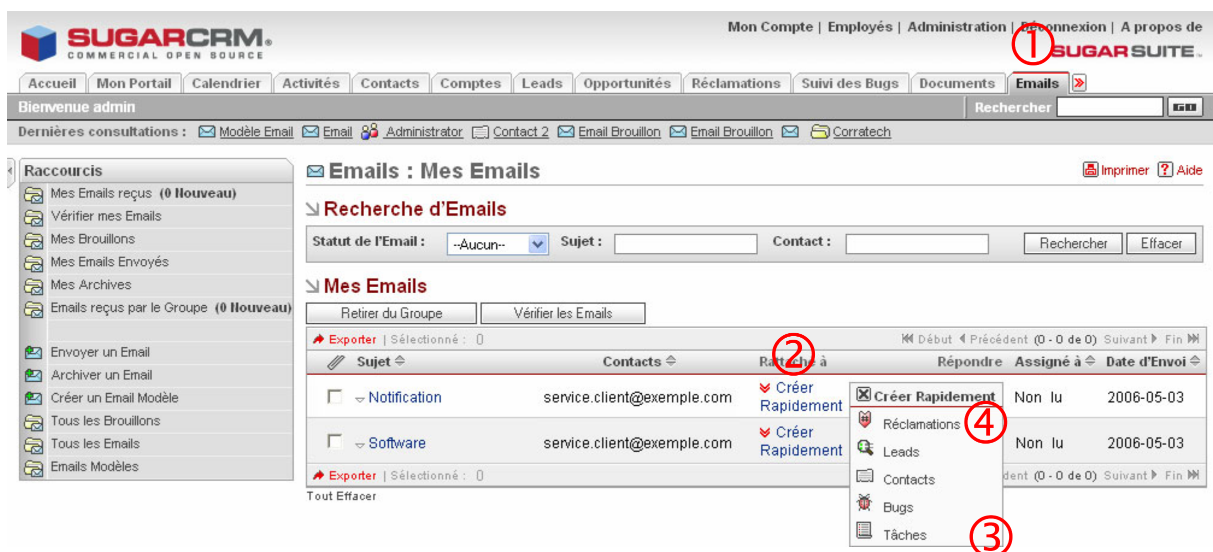


Figure 9.1

5. Le formulaire de réclamations prérempli apparaît.
6. Complétez le en indiquant :
   a. Le nom du compte auquel rattaché la réclamation (obligatoire) (cf. Figure 9.2 – page 83 – ⑤)
   b. La priorité et le statut de la réclamation (cf. Figure 9.2 – page 84 – ⑥)
   c. Si le problème est résolu, indiquez dans **Résolution** (cf. Figure 9.2 – page 84 – ⑦) comment vous l'avez résolu.

7. Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑧)

Figure 9.2

Si la réclamation provient d'une autre source :

1. Cliquez sur l'onglet **Réclamations** (①)
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Créer une réclamation** (②)
3. Complétez le formulaire (seuls les champs **Nom du compte** et **Sujet** sont obligatoires).
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③)

Figure 9.3

9.1.3. Gérer vos réclamations

Pour gérer vos réclamations :

1. Cliquez sur l'onglet **Réclamations** (cf. Figure 9.4 – page 85 – ①)

2. Dans la liste de vos réclamations, cliquez sur le sujet de la réclamation (②)

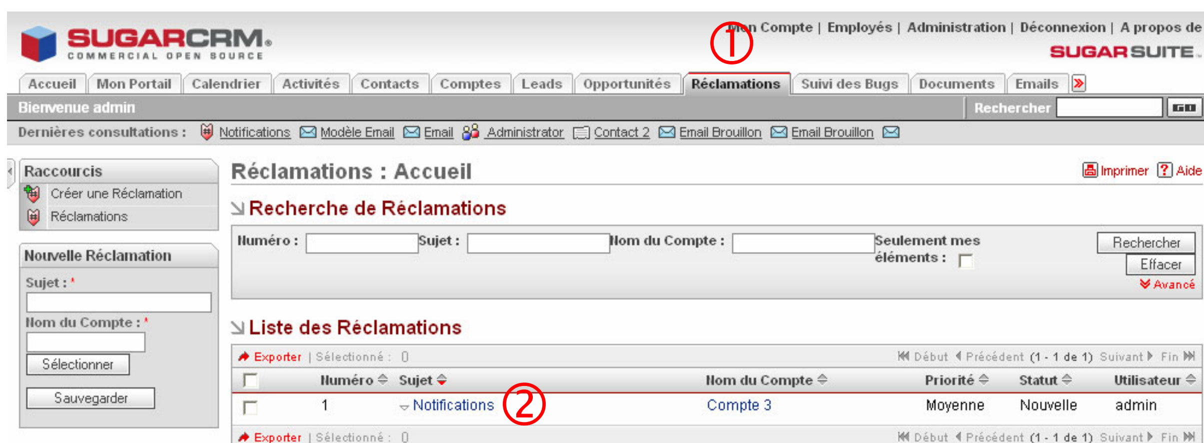


Figure 9.4

3. Pour modifier la réclamation, cliquez sur le bouton **Editer** (③). Pour la supprimer, sur le bouton **Supprimer** (④).
4. Les parties suivant la fiche (**Contacts**, **Activités**, **Historique** et **Bugs**) (⑤) vous permettent d'associer à la réclamation des contacts, des activités, des éléments de l'historique et/ou des bugs.

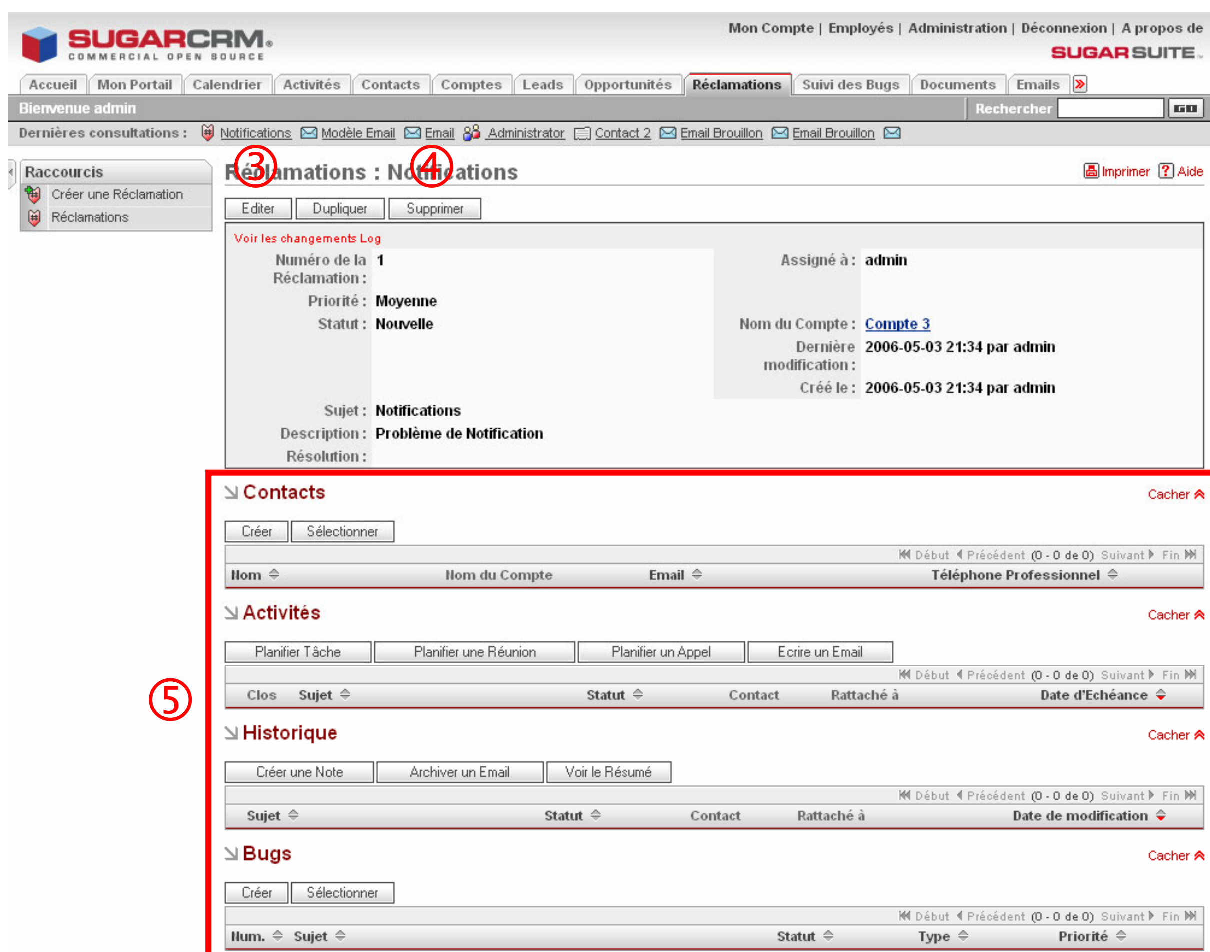


Figure 9.5



9.2. Les bugs

9.2.1.Principe

Lorsque un utilisateur de Sugar a un problème avec l'utilisation de Sugar ou constate un problème dans Sugar, il peut le signaler à l'ensemble des utilisateurs du CRM et à l'administrateur : il s'agit d'un bug.

La création et la gestion des bugs fonctionnent de la même manière que les réclamations.

9.2.2.Créer un bug

Un bug peut venir d'un email ou d'un échange téléphonique ou autre.

S'il provient d'un email que vous avez reçu :

1. Cliquez sur l'onglet **Emails** (①). Vous accédez alors directement à la liste de vos emails.
2. Cliquez sur **Créer Rapidement** (②)
3. La fenêtre ③ apparaît.
4. Cliquez sur **Bugs** (④).

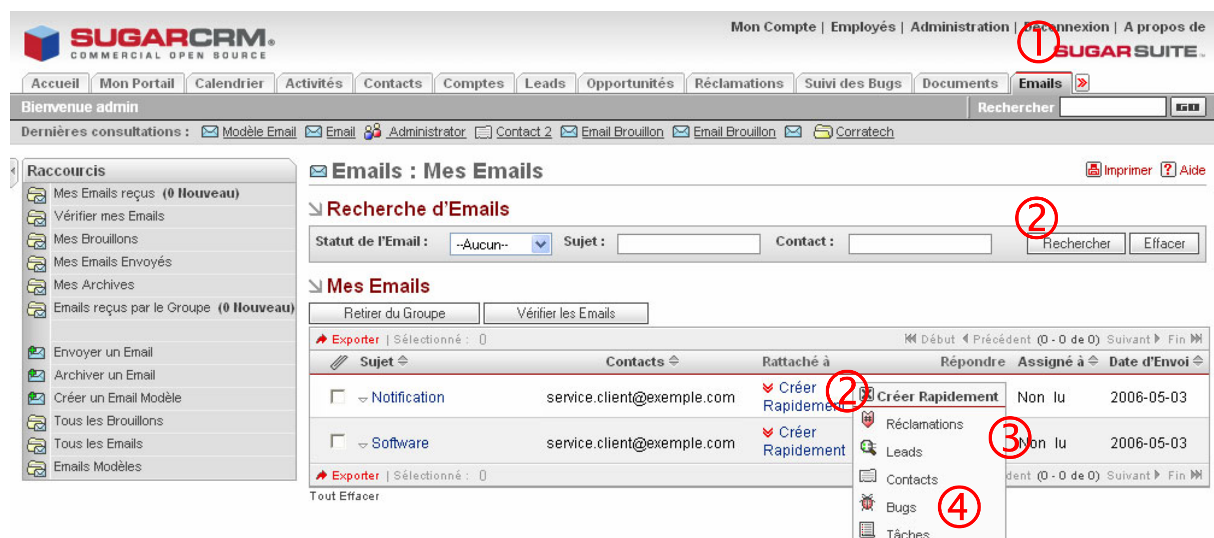


Figure 9.6

5. Le formulaire de bug prérempli apparaît.
6. Complétez le.
7. Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (cf. Figure 9.7 – page 87 – ⑤)



⑤
Suivi des Bugs :
Aide
Sauvegarder Annuler
* Champs requis
Numéro du Bug :
Assigné à : admin Sélectionner
Priorité : Moyenne
Statut : Nouveau
Type : Défaut
Source : Email
Catégorie : --Aucun--
Etat : Accepté
Trouvé dans la Version : --Aucun--
Fixé dans la Version : --Aucun--
Sujet : * Notification
Description : Bug lors des notifications
Réflexion menée :

Figure 9.7

Si le bug provient d'une autre source :

1. Cliquez sur l'onglet **Suivi des Bugs** (①)
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Signaler un bug** (②)
3. Complétez le formulaire.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③)

SUGARCRM. COMMERCIAL OPEN SOURCE
Mon Compte | Employés | Administration | Déconnexion | A propos de
SUGARSUITE.
①
Accueil | Mon Portail | Calendrier | Activités | Contacts | Comptes | Leads | Opportunités | Réclamations | Suivi des Bugs | Documents | Emails
Bienvenue admin
Rechercher
Dernières consultations : Notifications Modèle Email Email Administrator Contact 2 Email Brouillon Email Brouillon
②
Raccourcis
Signaler un Bug
Bugs
③
Suivi des Bugs :
Aide
Sauvegarder Annuler
* Champs requis
Numéro du Bug :
Assigné à : admin Sélectionner
Priorité : Moyenne
Statut : Nouveau
Type : Défaut
Source : --Aucun--
Catégorie : --Aucun--
Etat : --Aucun--
Trouvé dans la Version : --Aucun--
Fixé dans la Version : --Aucun--
Sujet : *
Description :
Réflexion menée :

Figure 9.8

9.2.3.Gérer vos bugs

Pour gérer vos bugs :

1. Cliquez sur l'onglet **Suivi des Bugs** (①)
2. Dans la liste de vos bugs, cliquez sur le sujet du bug (②)

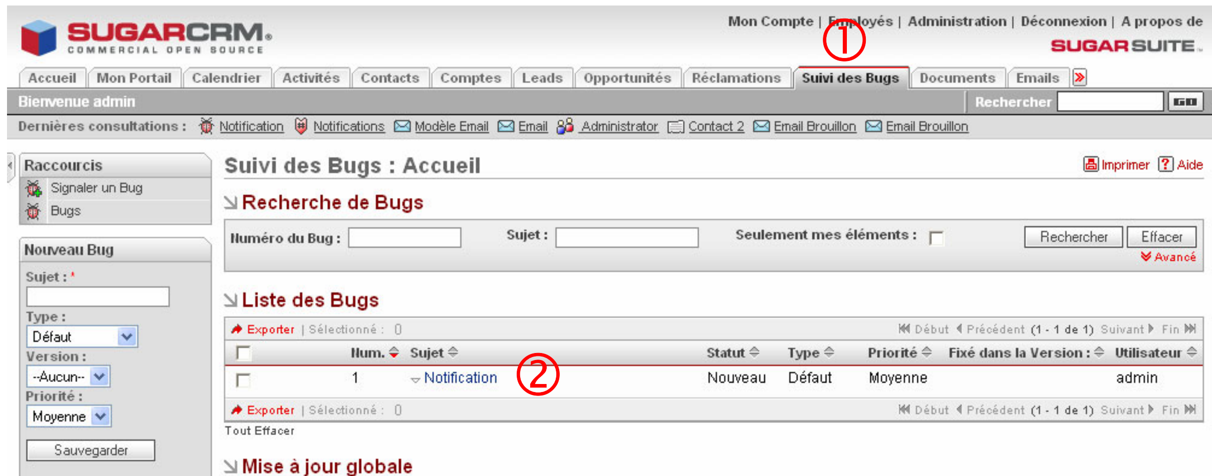


Figure 9.9

3. Pour modifier le bug, cliquez sur le bouton **Editer** (③). Pour le supprimer, sur le bouton **Supprimer** (④).
4. Les parties suivant la fiche (**Activités**, **Historique**, **Contacts**, **Comptes** et **Réclamations**) (⑤) vous permettent d'associer à la réclamation des contacts, des activités, des éléments de l'historique et/ou des bugs.

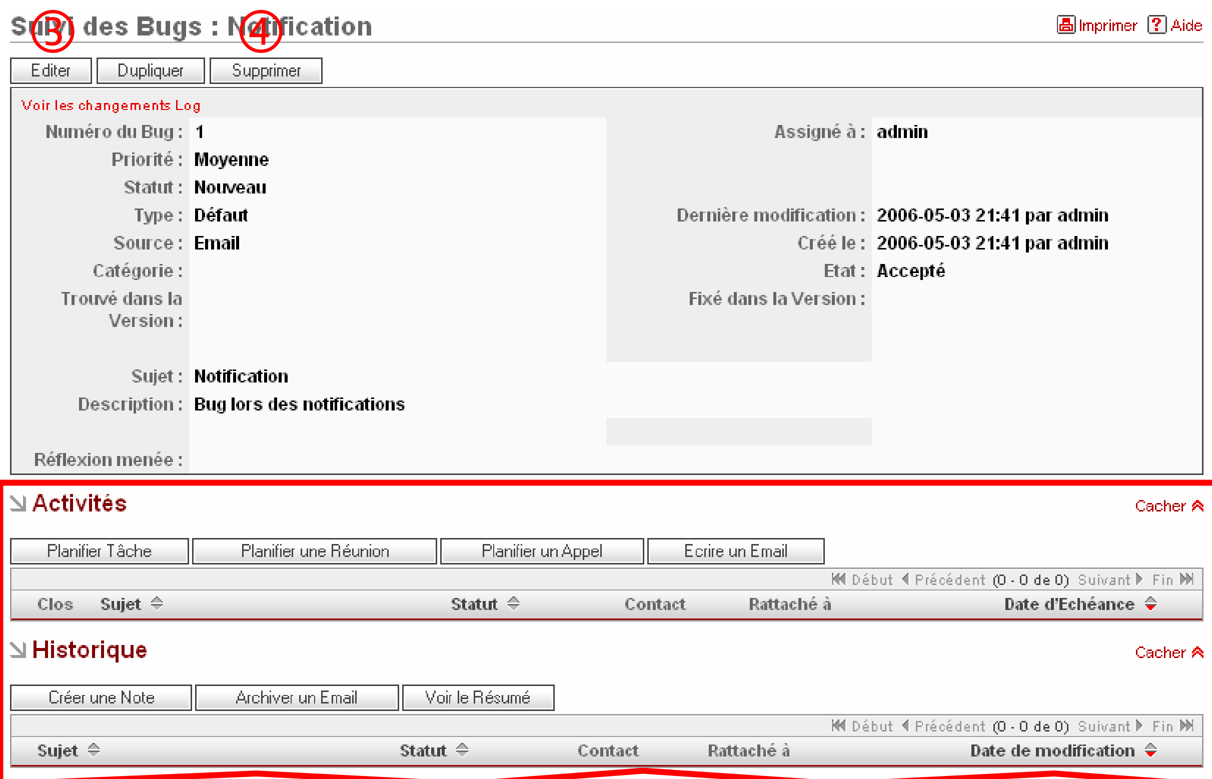


Figure 9.10



9.3. Les documents

9.3.1.Principe

Vous pouvez enregistrer vos documents dans SugarCRM tels que les brochures produits, les contrats, etc.

Vos documents peuvent être hiérarchisés par catégories et sous-catégories.

9.3.2.Créer un document

Pour placer un document dans votre CRM :

1. Cliquez sur l'onglet **Documents** (①).
2. Dans le menu de gauche, cliquez sur **Créer un Document** (②).
3. Remplissez le formulaire. Pour le nom du fichier (③), cliquez sur **Parcourir** (④) et allez rechercher le fichier dans votre ordinateur.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** (⑤) lorsque vous avez fini de remplir le formulaire.

Figure 9.11

Info

Si votre document est apparenté/lié à un autre document, par exemple, une brochure technique d'une machine, liée à une brochure commerciale de la même machine, indiquez le dans le champ **Document apparenté** (⑥). Utilisez le bouton **Sélectionner** (⑦) pour sélectionner le document dans la liste de vos documents.

9.3.3.Gérer vos documents

Vous pouvez modifier, supprimer vos documents.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Documents** (①)
2. Cliquez sur l'intitulé du document que vous voulez modifier ou supprimer (②)

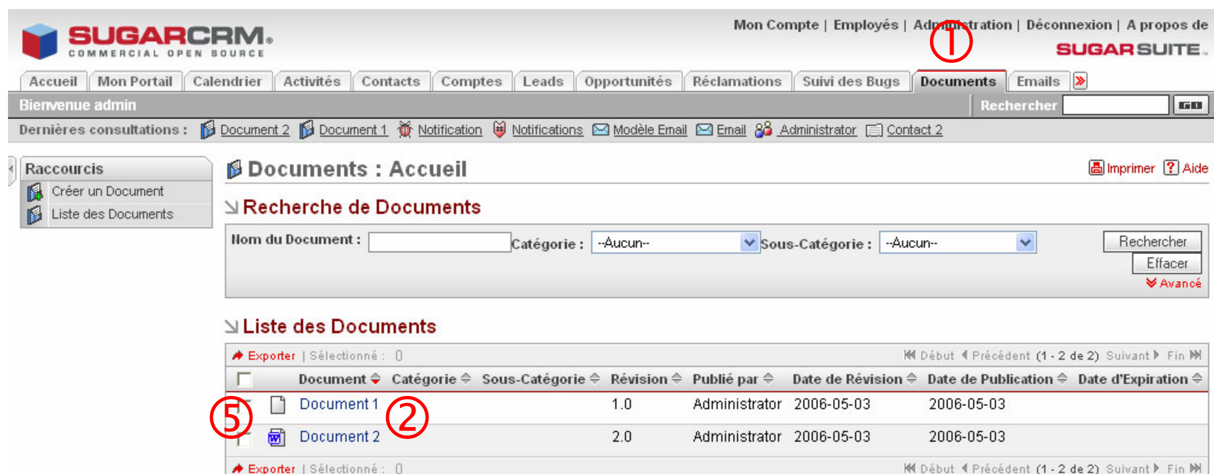


Figure 9.12

3. Vous accédez alors à la fiche du document.
4. Pour modifier le document, cliquez sur **Editer** (③). Pour le supprimer, cliquez sur **Supprimer** (④).



Figure 9.13



Conseil

Nous vous recommandons de ne jamais supprimer un document même si celui-ci est mis à jour. En effet, cela vous permet de suivre l'évolution du document et éventuellement de pouvoir répondre aux questions de vos interlocuteurs qui auront des versions différentes par exemple d'une brochure technique

Pour voir un document.

Pour voir un document :

► Dans la liste des documents, cliquez sur le symbole précédent le nom du document (cf. Figure 9.12 – page 90 – ⑤)

► Dans la fiche d'un document, cliquez sur le fichier téléchargeable (cf. Figure 9.13 – page 90 – ⑥)

9.4. Les projets

9.4.1.Principe

On appelle Projet une suite de tâches à effectuer pour mener à bien un travail demandé par un client.

Par exemple, supposons que vous soyez architecte et que vous deviez construire une maison pour un client, appelé Monsieur X. Le projet sera alors « Maison de Monsieur X ». Les tâches à réaliser (appelées dans **Sugar** : **Tâches Projet**) seront, entres autres :

1. Après rencontre avec Monsieur X , faire un premier plan de la maison.
2. Faire une estimation chiffrée.
3. Contacter les entreprises du bâtiment et faire un planning des travaux,
4. etc.

9.4.2.Créer et Gérer un Projet

Pour créer un projet :

1. Cliquez sur l'onglet **Projets** (①)
2. Cliquez sur **Créer un Projet** (②).
3. Remplissez le formulaire.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (③).

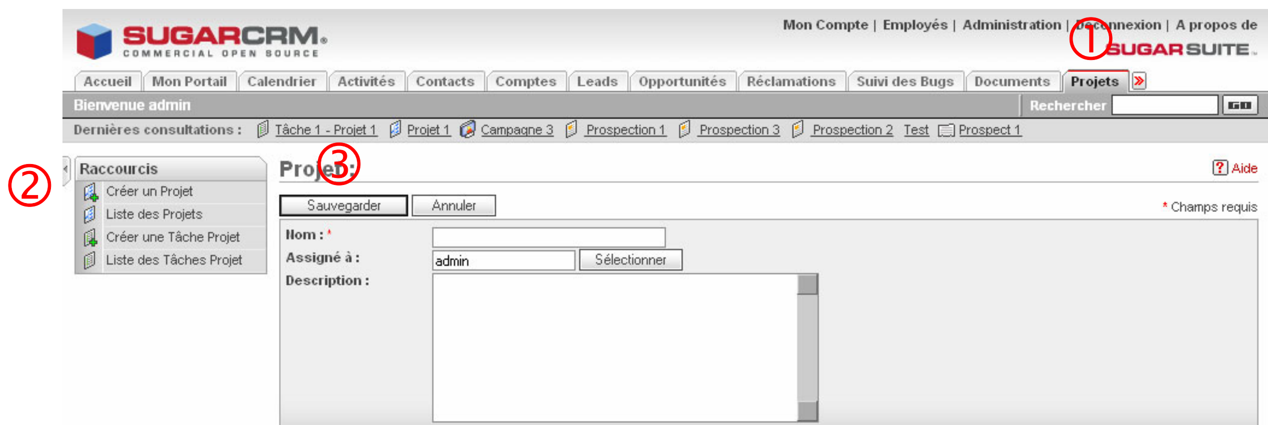


Figure 9.14

Pour modifier ou supprimer un projet :

1. Cliquez sur l'onglet **Projets** (①)
2. Cliquez sur l'intitulé du projet (②).



Figure 9.15

3. Vous accédez alors à sa fiche.

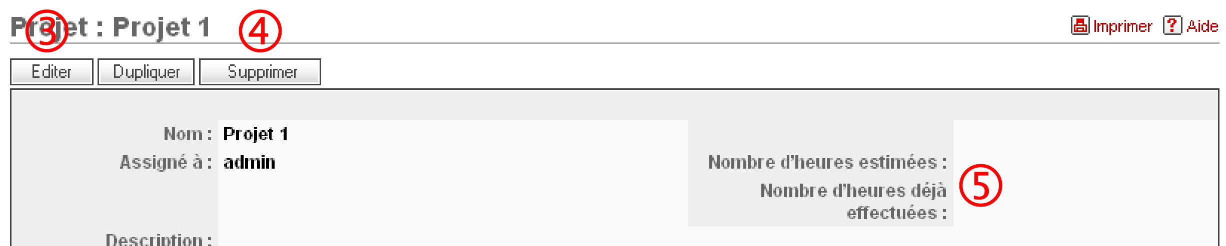


Figure 9.16

4. Pour la modifier, cliquez sur **Editer** (③).



5. Pour la supprimer, cliquez sur **Supprimer** (cf. Figure 9.16 – page 92 – ④).

Attention

Lorsque vous supprimez un projet, vous supprimez automatiquement toutes les tâches projet associées.

Info

Le nombre d'heures estimées et le nombre d'heures déjà effectuées (cf. Figure 9.16 – page 92 – ⑤) sont calculées à partir des tâches projet (voir ci-après).

9.4.3.Créer et Gérer une Tâche Projet

Pour créer une tâche projet :

1. Cliquez sur l'onglet **Projets** (cf. Figure 9.17 – page 94 – ①).
2. Cliquez sur **Créer une Tâche Projet** (cf. Figure 9.17 – page 94 – ②)
3. Remplissez le formulaire.

Info

Une tâche projet peut être une sous-tâche d'une tâche projet.
Par exemple, dans le cas de notre architecte, pour la tâche « Faire un plan », il peut y avoir comme sous-tâches : faire un plan sur papier, faire un plan par ordinateur, faire un plan en 3D, etc.
Si tel est le cas, pour le champ **Sous-tâche de**, cliquez sur le bouton **Sélectionner** (cf. Figure 9.17 – page 94 – ③) puis sélectionnez la tâche à laquelle rattachée la tâche que vous êtes en train de créer.

Info

Lorsque vous voulez faire un point, par exemple avec le client, sur l'avancée du projet, pour voir si tout convient, cochez la case **Faire un point** (cf. Figure 9.17 – page 94 – ④).

4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (⑤)

Figure 9.17

Pour modifier ou supprimer une tâche projet :

1. Cliquez sur l'onglet **Projets** (①)
2. Cliquez sur **Liste des Tâches Projet** (②)
3. Cliquez sur l'intitulé de la tâche projet (③).

Figure 9.18

4. Vous accédez alors à sa fiche.



Tâches Projet : Tâche 1 - Projet 1 Imprimer Aide

④ Editer | Dupliquer | Supprimer ⑤

Voir les changements Log

Nom :	Tâche 1 - Projet 1	Assignée à :	admin
Statut :	Non commencée		
Numéro de la Tâche :		Sous-tâche de :	
Priorité :	Haute	Faire un point :	
Ordre :	1	Projet :	Projet 1
Progression (%) :	0	Utilisation (%):	100
Date de début :		Nombre d'heures estimées :	
Date d'Echéance :		Nombre d'heures déjà effectuées :	
Description :			

Figure 9.19

5. Pour la modifier, cliquez sur **Editer** (④).
6. Pour la supprimer, cliquez sur **Supprimer** (⑤).

9.5. Le portail

9.5.1.Créer un lien

Pour ajouter un lien dans votre portail :

1. Cliquez sur **Mon Portail** (cf. Figure 9.20 – page 96 – ①)
2. Cliquez sur **Ajouter un Site** (cf. Figure 9. 20 – page 96 – ②)
3. Remplissez le formulaire.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** (cf. Figure 9. 20 – page 96 – ③)

Info

Si vous cochez la case **Visible** (④), le lien apparaît à l'endroit choisi dans **Emplacement** (⑤) :

► **Dans les Onglets et les Raccourcis** : Le lien sera placé dans un onglet (comme **Mon Portail** ou **Contacts**) et dans le menu **Raccourci** (⑥).

► **Dans les Onglets** : Le lien sera placé dans un onglet (comme **Mon Portail** ou **Contacts**) mais pas dans le menu Raccourci du portail.

► **Dans les Raccourcis** : Le lien sera placé dans le menu **Raccourci** (⑥).

Si vous ne cochez pas la case **Visible**, le lien sera visible dans la liste des liens mais ni dans les onglets ni dans le menu **Raccourcis**.



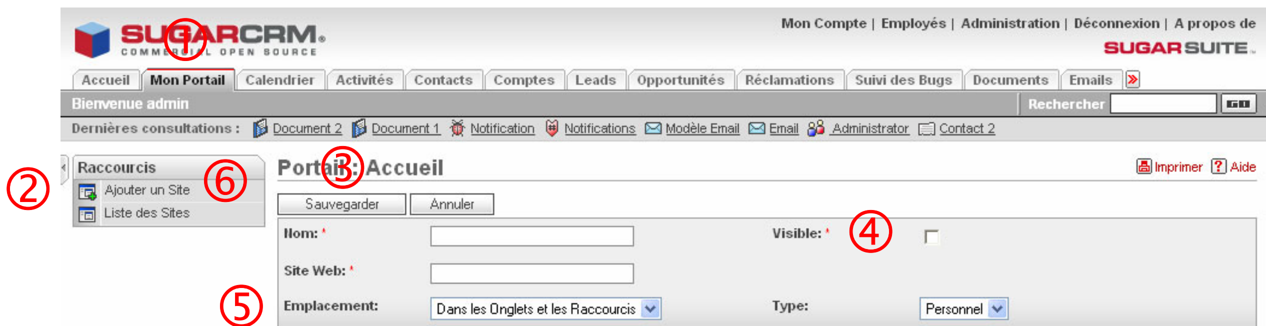


Figure 9.20

9.5.2. Gérer vos liens

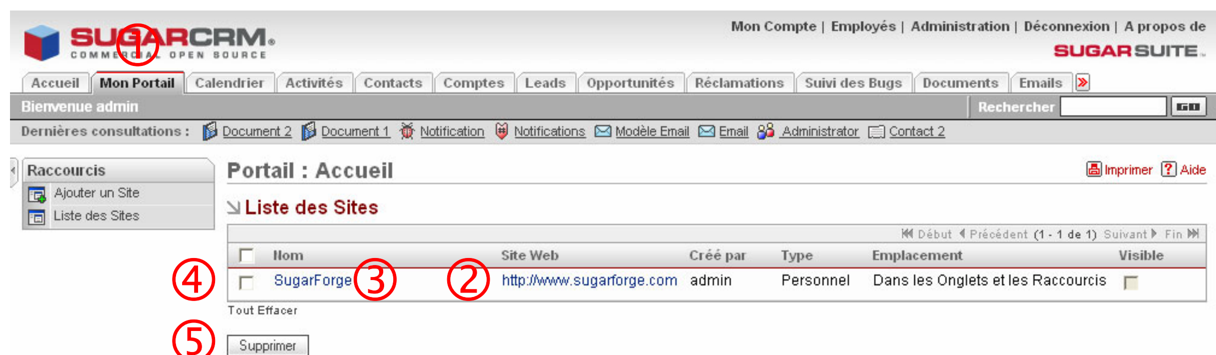


Figure 9.21

Pour accéder à un lien :

1. Cliquez sur l'onglet **Mon Portail** (①)
2. Cliquez sur le lien (②) pour accéder au site.

Pour modifier un lien :

1. Cliquez sur l'onglet **Mon Portail** (①)
2. Cliquez sur le titre du lien (③) pour accéder à sa fiche et la modifier.

Pour supprimer un lien :

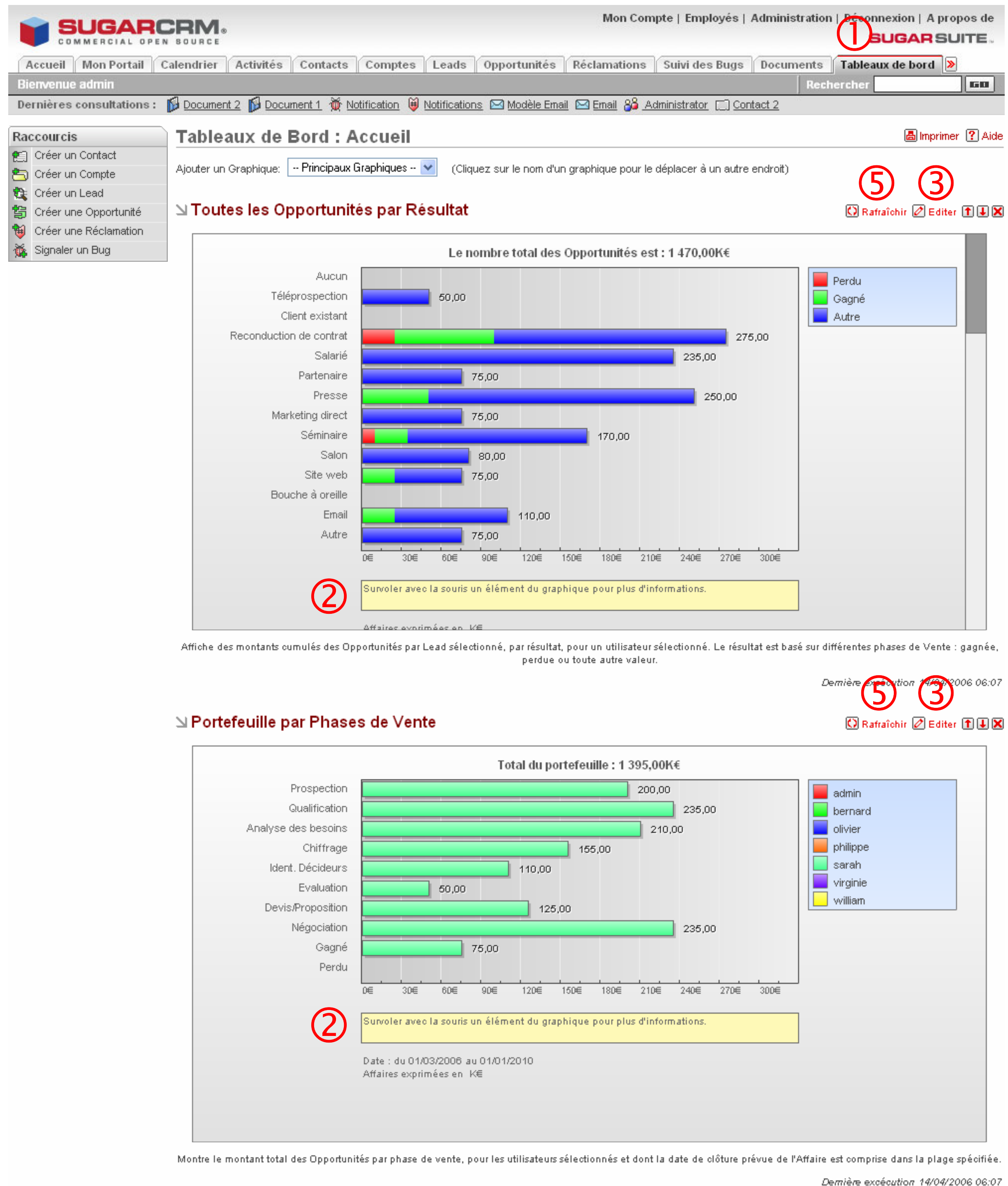
1. Cliquez sur l'onglet **Mon Portail** (①)
2. Cochez la case qui précède le lien (④)
3. Cliquez sur le bouton **Supprimer** (⑤)

9.6. Les tableaux de bord

SugarCRM propose plusieurs tableaux de bord.

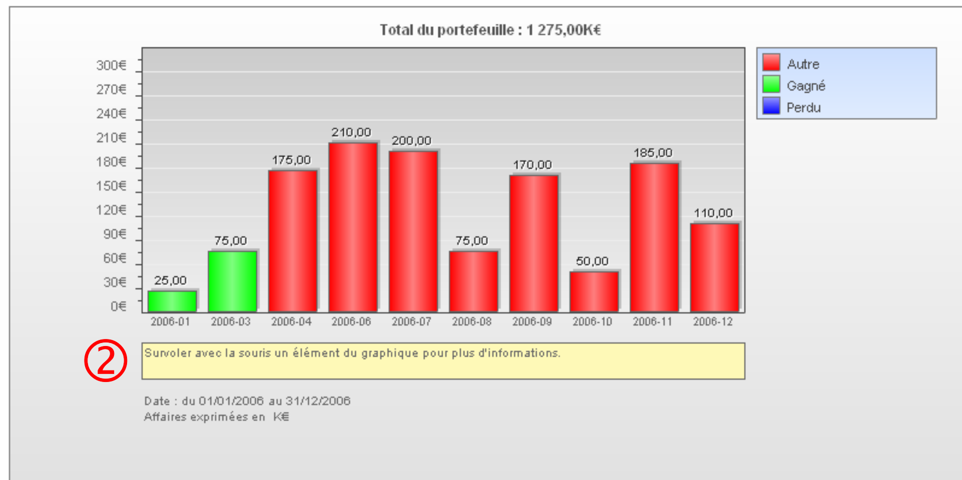
Pour y accéder, cliquez sur l'onglet **Tableaux de bord** (①)

Vous disposez alors de 4 tableaux de bord



⑤ ③

Portefeuille par Mois par Résultat — Rafraîchir Editer

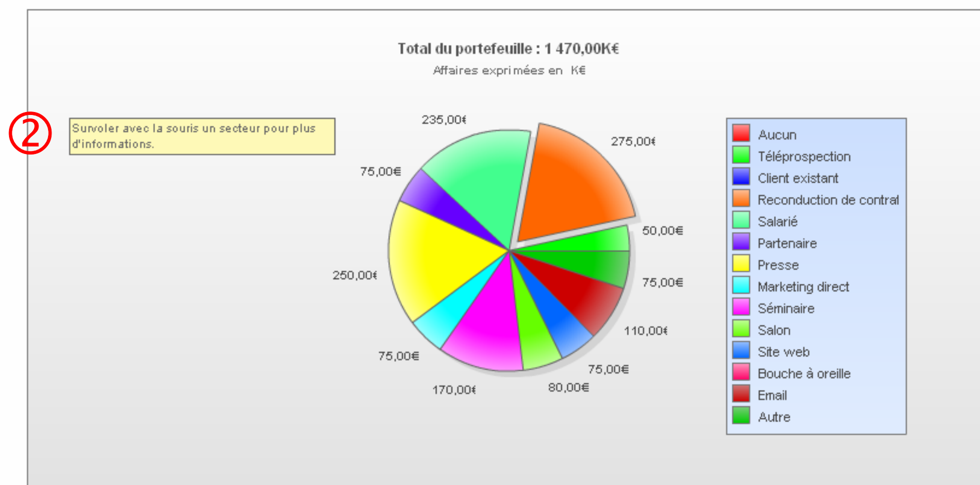


Montre le montant cumulé total des Opportunités par résultat pour les utilisateurs sélectionnés dont la date de clôture prévue de l'Affaire est comprise dans l'année spécifiée. Le résultat est basé sur différentes phases de Vente : gagnée, perdue ou toute autre valeur.

Dernière exécution 14/04/2006 06:07

⑤ ③

Toutes les Opportunités par Origine Principale — Rafraîchir Editer



Affiche les montants cumulés des Opportunités par Origine principale sélectionnée pour les Utilisateurs sélectionnés.

Dernière exécution 14/04/2006 06:07

Figure 9.22

Pour avoir des informations plus précises sur chaque « barre » et chaque « quartier », positionnez simplement le pointeur de votre souris dessus. Des informations supplémentaires apparaîtront dans les cadres jaunes (②).

Vous pouvez aussi personnaliser les graphiques. Pour ce faire :

1. Cliquez sur Editer (③)
2. Choisissez les paramètres que vous souhaitez garder pour les graphiques.
3. Cliquez sur **Sélectionner** (④)

④

Origines Principales : --Aucun-- / Téléprospection / Client existant — **Utilisateurs :** admin / bernard / olivier — Sélectionner | Annuler

Figure 9.23 (Paramètres pour le graphique « Toutes les opportunités par Origine Principale »)



Astuce

Pour sélectionner plusieurs lignes dans les listes, appuyez sur la touche **Control** ou **CTRL** de votre clavier en même temps que vous sélectionnez les lignes.

Attention

Les graphiques utilisant le cache de l'application. Il se peut donc que les graphiques ne se mettent pas à jour automatiquement.

Dans ce cas, cliquez sur le bouton **Rafraîchir** (cf. Figure 9.22 – pages 97 et 98 – ⑤)



Mentions légales

Ce document est susceptible de modification à tout moment sans notification.

License / Licence

The contents of this document are subject to the SugarCRM Public License Version 1.1.3 (« License »). You may not use this document except in compliance with this License. You may obtain a copy of this License at http://www.sugarcrm.com/SPL.

Le contenu de ce document est sujet à la Licence SugarCRM Version 1.1.3 (« La Licence »). Vous ne pouvez utiliser ce document qu'après complète acceptation de La Licence. Vous pouvez obtenir une copie de La Licence à l'adresse http://www.sugarcrm.com/SPL

Disclaimer / Responsabilité

3aCRM documents distributed under the License are distributed on an "AS IS" basis, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either expressed or implied. See the License for the specific language governing rights and limitations under the License.

3aCRM ne fournit aucune garantie en ce qui concerne ce mode d'emploi et ne saurait être tenu pour responsable des erreurs qu'il contient ni des dommages éventuels, directs ou indirects, qui pourraient résulter de l'utilisation des informations qu'il contient. Veuillez vous référer à la Licence pour connaître les droits et les limitations fixés par la Licence.

Trademarks / Marques

All the trademarks in this document are registered by their owner.



Toutes les marques citées dans ce mode d'emploi sont déposées par leur propriétaire respectif.

SugarCRM, Sugar Suite, Sugar Open Source sont des marques déposées ou des marques commerciales de SugarCRM, Inc.

Microsoft ®, Internet Explorer ®, Outlook ® sont des marques déposées ou des marques commerciales de Microsoft Corporation.

Linux ® est une marque déposée de Linus Torvalds.

Mozilla ® et Firefox ® sont des marques déposées de Mozilla Foundation.

Apache ® est une marque déposée de The Apache Software Foundation.

MySQL ® et MySQL database server ® sont des marques déposées ou des marques commerciales de MySQL AB.